Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS

https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti 2024/2025

Kristian Chandra [1*], Farah Margaretha [2] B. Medina Nilasari [3] Caroline Christy Layani [4]

[1*,2,3,4] Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.

Email: kristian.chandra@trisakti.ac.id [1*]

Histori Artikel:
Dikirim 05 Agustus 2026; *Diterima dalam bentuk revisi* 26 Agustus 2026; *Diterima* 25 September 2026; *Diterbitkan* 10 November 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu layanan pendidikan tinggi karena mencerminkan kesesuaian antara layanan yang diberikan program studi dan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, evaluasi berkala diperlukan sebagai dasar perbaikan serta peningkatan mutu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa aktif yang telah menerima layanan akademik dan nonakademik. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 91 mahasiswa dari lima konsentrasi studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan program studi, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,52 pada skala 4. Sebanyak 81,3% responden menyatakan puas, yang menunjukkan bahwa layanan akademik, administrasi, kemahasiswaan, dan fasilitas secara umum telah mampu mendukung proses pembelajaran. Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama kecepatan respons pelayanan administrasi akademik, kemudahan akses terhadap fasilitas kegiatan kemahasiswaan, serta fasilitas pendukung tertentu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti secara umum telah berada pada kategori baik dan memuaskan, namun hasil survei perlu dimanfaatkan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan mutu layanan.

Kata Kunci: Kepuasan Mahasiswa; Kualitas Layanan; Survei; Pendidikan Tinggi; Magister Manajemen.

Abstract

Student satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of higher education services because it reflects the extent to which the services provided by the study program align with student expectations. Therefore, periodic evaluation is necessary as a basis for service improvement and quality enhancement. This study aims to analyze student satisfaction with the services provided by the Master of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Trisakti University. The study employed a quantitative approach using a descriptive survey method. Primary data were collected through questionnaires distributed to active students who had received academic and non-academic services. Sampling was carried out using a purposive sampling technique, with 91 respondents from five study concentrations. The results show that, in general, students had a good level of satisfaction with the services provided by the study program, with an overall mean score of 3.52 on a 4-point scale. A total of 81.3% of respondents stated that they were satisfied, indicating that academic services, administration, student affairs, and facilities generally have supported the learning process. Nevertheless, several aspects still need improvement, especially the responsiveness of academic administrative services, accessibility of student activity facilities, and certain supporting facilities. This study concludes that the service quality of the Master of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Trisakti University, is generally in the good and satisfactory category; however, the survey results should be used continuously as a basis for service quality improvement.

Keyword: Student Satisfaction; Service Quality; Survey; Higher Education; Master of Management

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS

https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

1. Pendahuluan

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu parameter penting dalam mengukur kinerja perguruan tinggi. Mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan perlu dilibatkan dalam evaluasi program studi dan pelayanan akademik. Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah menjadi sinyal perlunya perbaikan sistem. Evaluasi kepuasan mahasiswa juga membantu perguruan tinggi mengetahui aspek layanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan (Schijns, 2025; Hossain *et al.,* 2025).

Pesatnya perkembangan pendidikan tinggi, seiring meningkatnya persaingan antar fakultas dalam memenuhi kuota masing-masing, menyebabkan distribusi mahasiswa yang tidak merata (Chen *et al.,* 2023). Kondisi tersebut menuntut komitmen universitas dan fakultas untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui perbaikan mutu secara berkelanjutan (Wiyono, 2025). Saat ini, tuntutan yang dibebankan kepada universitas dan fakultas tidak hanya terbatas pada kemampuannya menghasilkan lulusan yang baik yang diukur semata-mata melalui prestasi akademik, tetapi juga pada kemampuan perguruan tinggi dalam menunjukkan akuntabilitas yang tinggi, capaian yang terukur, penilaian mutu, sertifikasi, keberhasilan alumni dalam memperoleh pekerjaan yang relevan dengan bidang keilmuannya, serta pengakuan dari pengguna lulusan (Nuraeni *et al.,* 2025).

Terkait kepuasan terhadap layanan akademik, Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti perlu melakukan evaluasi terhadap seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan, baik pada aspek internal maupun eksternal. Salah satu aspek internal yang perlu mendapat perhatian khusus adalah mahasiswa sebagai pengguna layanan, karena pengalaman mereka turut memengaruhi penilaian terhadap efektivitas pendidikan di program studi tersebut (Sunindijo, 2016). Hal ini memerlukan perhatian, masukan, dan perbaikan yang lebih serius agar kegiatan akademik Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti dapat berjalan lebih baik. Mahasiswa sebagai bagian penting dari lembaga pendidikan perlu didengar pendapatnya mengenai kesesuaian layanan yang telah diberikan dengan harapan mereka (Juniarta, 2025; Bwachele *et al.,* 2023).

Penilaian kualitas layanan perlu dilakukan untuk mengetahui harapan mahasiswa serta bagaimana mereka memandang mutu layanan yang diterima selama proses perkuliahan. Dalam situasi persaingan yang semakin ketat untuk memasuki dunia kerja, ditambah biaya pendidikan yang terus meningkat, mahasiswa kini memiliki lebih banyak pertimbangan dalam memilih perguruan tinggi. Karena itu, universitas tidak cukup hanya menyediakan layanan akademik secara rutin, tetapi juga harus memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa. Salah satu faktor yang menentukan daya saing perguruan tinggi adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan oleh universitasnya (Rahmawati *et al.,* 2024).

Salah satu penentu utama kepuasan mahasiswa adalah kualitas dosen sebagai pihak yang memberikan layanan pendidikan kepada peserta didik. Kualitas dosen dapat dinilai berdasarkan kinerja yang dirasakan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Kualitas pengajaran akan baik apabila dosen melaksanakan kegiatan mengajar sesuai dengan tanggung jawabnya dan menghasilkan capaian yang diharapkan mahasiswa (Alauddin *et al.,* 2017). Dosen dikatakan berkinerja baik apabila melaksanakan perkuliahan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Dalam perkuliahan, dosen perlu memiliki RPS, kontrak perkuliahan, materi perkuliahan, arsip soal pilihan ganda, soal UTS, UAS, dan tugas yang tersedia dalam bentuk cetak (Sutherland, 2018).

Untuk memuaskan mahasiswa, Program Studi Magister Manajemen perlu memberikan layanan dengan standar mutu yang baik agar dapat memenuhi harapan mahasiswa maupun pengguna lulusan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja suatu layanan dengan harapannya (Weerasinghe *et al.,* 2017). Kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan respons yang timbul setelah layanan benar-benar dirasakan. Kepuasan mahasiswa adalah tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang mereka peroleh setelah menggunakan layanan tersebut (Alauddin *et al.,* 2017). Dengan demikian, mahasiswa merupakan penerima manfaat dari layanan yang diberikan oleh

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

program studi. Program studi berupaya memberikan pelayanan pendidikan terbaik kepada mahasiswa agar mereka memberikan respons yang positif terhadap program studinya (Odio *et al.,* 2025). Sebaliknya, mahasiswa akan merasa tidak puas apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka (Kumar, 2024). Oleh karena itu, perguruan tinggi atau lembaga pendidikan harus mampu menyediakan layanan berkualitas yang sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan (Jinarat, 2024).

Meskipun penelitian mengenai kepuasan mahasiswa telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengukuran kualitas layanan di tingkat institusi atau perguruan tinggi secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan mahasiswa pada tingkat program studi sebagai dasar perbaikan mutu internal masih relatif terbatas. Selain itu, perubahan pengalaman mahasiswa dalam pendidikan tinggi, termasuk kebutuhan terhadap layanan akademik, administrasi, fasilitas, dan dukungan pembelajaran yang semakin beragam, menunjukkan pentingnya evaluasi kepuasan yang dilakukan sesuai dengan karakteristik masing-masing program studi (Wong & Chapman, 2023; Haverila *et al.,* 2021). Oleh karena itu, Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik mahasiswa yang beragam dan memerlukan evaluasi layanan secara menyeluruh sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu berkelanjutan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan kualitas layanan (Kanwar & Sanjeeva, 2022; Rahmawati *et al.,* 2024).

Penelitian ini diarahkan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Hasil kajian diharapkan dapat menunjukkan bagian layanan yang sudah berjalan baik serta aspek yang masih perlu diperbaiki. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi program studi dalam merumuskan langkah peningkatan mutu layanan yang lebih tepat, agar kebutuhan mahasiswa dapat dipenuhi secara lebih baik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan menggambarkan kondisi kepuasan mahasiswa secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif, meliputi frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi, sehingga hasil penelitian dapat dibaca secara jelas dan terukur. Pendekatan ini dinilai sesuai untuk digunakan dalam laporan penelitian, laporan kepuasan mahasiswa, maupun dokumen akreditasi karena mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai temuan penelitian (Marques *et al.,* 2025).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan Program Studi berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Sementara itu, metode survei digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi mahasiswa secara sistematis dan terukur mengenai layanan yang mereka terima (Amoako *et al.,* 2023). Penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hubungan kausal antarsesama variabel, melainkan untuk menggambarkan kondisi aktual kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti (Kanwar & Sanjeeva 2022). Oleh karena itu, analisis difokuskan pada distribusi jawaban responden dan nilai statistik deskriptif, terutama frekuensi, persentase, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi.

Penelitian dilaksanakan pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima selama menempuh pendidikan. Objek penelitian mencakup layanan akademik

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

maupun layanan pendukung lainnya yang diberikan oleh program studi. Melalui lokasi ini, penelitian diharapkan dapat menangkap kondisi layanan secara nyata dan menghasilkan temuan yang relevan bagi upaya perbaikan mutu.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Responden dipilih berdasarkan kriteria bahwa mereka merupakan mahasiswa aktif dan telah memperoleh atau menggunakan layanan Program Studi, sehingga dinilai memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 91 mahasiswa, terdiri atas 47 mahasiswa laki-laki atau 51,6% dan 44 mahasiswa perempuan atau 48,4%. Responden berasal dari lima konsentrasi studi, yaitu Financial and Risk Management, Human Capital Management, Logistic and Supply Chain Management, Marketing Management, dan Sustainability Management. Mayoritas responden berada pada rentang usia 25–30 tahun.

Data penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif Program Studi Magister Manajemen. Instrumen kuesioner digunakan untuk memperoleh penilaian mahasiswa secara langsung berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima berbagai layanan yang disediakan oleh Program Studi. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengidentifikasi persepsi responden terhadap mutu layanan dengan lebih akurat dan terstruktur. Data yang terkumpul selanjutnya diolah untuk mendukung analisis deskriptif dan memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert empat poin, dengan kategori skor 1 untuk kurang puas, 2 untuk cukup puas, 3 untuk puas, dan 4 untuk sangat puas. Penggunaan skala empat poin bertujuan mengurangi kecenderungan responden memilih jawaban netral, sehingga penilaian yang diberikan dapat lebih tegas dan menggambarkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan secara lebih jelas. Dengan demikian, hasil pengukuran diharapkan mampu menunjukkan tingkat kepuasan responden secara lebih akurat (Taufique *et al.,* 2026).

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pertanyaan mampu mengukur aspek kepuasan mahasiswa yang hendak dievaluasi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap butir pertanyaan dan skor total. Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi hitung lebih besar daripada nilai korelasi tabel pada tingkat signifikansi yang ditetapkan, atau apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal instrumen penelitian dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha terhadap butir pertanyaan yang telah digunakan. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha mencapai batas penerimaan yang digunakan dalam penelitian, dan secara umum nilai $\alpha \geq 0{,}70$ menunjukkan konsistensi internal yang baik. Melalui pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengukuran diharapkan didasarkan pada instrumen yang mampu mengukur aspek layanan secara tepat dan konsisten.

Penelitian ini menggunakan satu variabel utama, yaitu kepuasan mahasiswa, yang didefinisikan sebagai tingkat penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Program Studi berdasarkan pengalaman mereka selama menerima layanan akademik maupun nonakademik. Secara operasional, variabel tersebut diukur melalui empat dimensi, yaitu pelayanan keuangan, pelayanan akademik, pelayanan kemahasiswaan, serta sarana dan prasarana. Dimensi pelayanan keuangan meliputi kemudahan sistem pembayaran online, kecepatan pelayanan keuangan, keramahan petugas, dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi. Dimensi pelayanan akademik mencakup sistem penerimaan mahasiswa baru, sistem KRS online, pelayanan KHS, pelayanan administrasi akademik, pelayanan Turnitin, pelayanan tugas akhir, dan pelayanan surat-menyurat. Dimensi pelayanan kemahasiswaan meliputi pelayanan kepada mahasiswa, fasilitas kegiatan kemahasiswaan, kegiatan pengembangan soft skills, serta penanganan keluhan mahasiswa. Sementara itu, dimensi sarana dan prasarana mencakup fasilitas ruang kelas, AC, jaringan internet, kebersihan ruang kelas, toilet, ruang diskusi, dan tempat ibadah.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif responden dan analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif responden dilakukan untuk menggambarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS

https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

konsentrasi, lalu hasilnya disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Selanjutnya, analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap indikator pelayanan melalui pengukuran nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, dan standar deviasi. Nilai rata-rata digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing indikator pelayanan.

Interpretasi hasil penelitian dilakukan berdasarkan nilai rata-rata skor setiap indikator dengan menggunakan interval tertentu. Nilai mean antara 1,00 hingga 1,75 menunjukkan kategori kurang puas, nilai 1,76 hingga 2,50 menunjukkan kategori cukup puas, nilai 2,51 hingga 3,25 menunjukkan kategori puas, sedangkan nilai 3,26 hingga 4,00 menunjukkan kategori sangat puas. Berdasarkan kriteria tersebut, seluruh indikator dalam penelitian memperoleh nilai rata-rata di atas 3,26 sehingga secara umum mahasiswa memberikan penilaian sangat puas terhadap kualitas pelayanan Program Studi, meskipun beberapa aspek masih memerlukan perhatian untuk peningkatan mutu secara berkelanjutan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Sebelum memaparkan hasil per dimensi, berikut disajikan statistik deskriptif untuk masing-masing indikator kepuasan mahasiswa. Analisis ini digunakan untuk melihat gambaran umum penilaian responden terhadap layanan Program Studi berdasarkan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi.

Tabel 1. Statistik Deksriptif

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem keuangan telah tersedia secara online dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran	91	1	4	3.49	.656
Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan mudah	91	2	4	3.47	.621
Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dan kompeten dalam memberikan pelayanan	91	2	4	3.52	.621
Petugas pelayanan keuangan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan	91	2	4	3.45	.654
Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pendaftaran mahasiswa baru	91	2	4	3.60	.594
Petugas Responsif dalam memberikan semua informasi	91	1	4	3.58	.651
Telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur pendaftaran calon mahasiswa dengan baik serta mudah diakses melalui situs website.	91	1	4	3.51	.621
Hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru dapat diketahui dengan cepat	91	2	4	3.59	.577
Terdapat sistem KRS online yang mudah di akses	91	2	4	3.59	.596
Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (KHS)	91	2	4	3.52	.621
Petugas yang melayani KRS online	91	1	4	3.48	.673

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan					
Petugas yang melayani KRS online cepat tanggap memberikan solusi yang sesuai terkait keluhan mahasiswa	91	1	4	3.49	.673
Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan dalam surat menyurat yang diperlukan	91	2	4	3.48	.603
Mahasiswa mudah menerima informasi terkait jadwal kuliah dan ujian	91	2	4	3.62	.573
Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik jujur, adil, dan kompeten dalam memberikan pelayanan	91	1	4	3.46	.750
Petugas pelayanan akademik dapat memberikan respon cepat dan penjelasan informasi yang tepat kepada mahasiswa	91	1	4	3.37	.839
Petugas Uji Turnitin bersikap ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan	91	2	4	3.59	.596
Petugas Uji Turnitin mengirimkan hasil uji ke mahasiswa dengan cepat	91	2	4	3.55	.619
Petugas pelayanan tugas akhir memberikan informasi dengan jelas dan tepat	91	1	4	3.51	.673
Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu	91	1	4	3.47	.705
Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba/kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik mudah diperoleh	91	1	4	3.40	.744
Fasilitas peningkatan soft skill melalui kegiatan kuliah umum, webinar, MM Bootcamp, Guest Lecturer dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh	91	2	4	3.63	.551
Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa	91	1	4	3.46	.704
Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu 2	91	1	4	3.51	.705
Mahasiswa puas dengan lingkungan akademik yang tercipta dari kegiatan kemahasiswaan	91	1	4	3.48	.656
Peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, komputer, infocus, tersedia di ruangan kuliah	91	1	4	3.68	.575
Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas	91	2	4	3.69	.531
Jaringan internet kampus baik dan cepat	91	2	4	3.66	.542
Ruangan tempat kelas bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan perkuliahan modern.	91	2	4	3.66	.562
Tersedia toilet yang bersih dan berfungsi baik	91	1	4	3.27	.908
Terdapat ruang diskusi yang nyaman bagi mahasiswa	91	1	4	3.57	.617

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

Terdapat tempat shalat dengan kondisi yang memadai	91	1	4	3.32	.787
PPSMM	91	1.97	4.00	3.5216	.49730
Valid N (listwise)	91				

3.1.1 Karakteristik Responden

Survei kepuasan mahasiswa diikuti oleh 91 responden yang berasal dari berbagai konsentrasi pada Program Studi Magister Manajemen. Berdasarkan jenis kelamin, komposisi responden relatif seimbang, yaitu 47 mahasiswa laki-laki (51,6%) dan 44 mahasiswa perempuan (48,4%), sehingga hasil survei dapat dianggap mewakili persepsi mahasiswa dari kedua kelompok secara proporsional.

1) Jenis Kelamin

Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang 25–30 tahun sebanyak 45 orang (49,5%), diikuti kelompok usia 31–35 tahun sebanyak 19 orang (20,9%), usia di atas 40 tahun sebanyak 15 orang (16,5%), sedangkan kelompok usia di bawah 25 tahun dan usia 36–40 tahun masing-masing berjumlah 6 orang (6,6%). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa berada pada usia produktif yang umumnya telah memiliki pengalaman kerja, sehingga memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap kualitas layanan akademik maupun administrasi.

2) Usia

Dari sisi konsentrasi, responden berasal dari lima bidang peminatan. Konsentrasi *Financial and Risk Management* menjadi kelompok terbesar dengan 30,8%, diikuti *Marketing Management* (28,6%), *Sustainability Management* (18,7%), *Human Capital Management* (14,3%), dan *Logistic and Supply Chain Management* (7,7%). Sebaran ini menunjukkan bahwa persepsi kepuasan yang diperoleh dalam penelitian mencerminkan pandangan mahasiswa dari seluruh konsentrasi yang ada di Program Studi.

3.1.2 Interpretasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Secara umum, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan Program Studi. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata keseluruhan (*overall mean*) sebesar 3,52 pada skala empat poin, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori puas terhadap pelayanan yang diberikan Program Studi. Nilai simpangan baku sebesar 0,497 juga mengindikasikan bahwa persepsi responden relatif homogen, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa cukup konsisten.

3.1.3 Interpretasi Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Berdasarkan hasil survei terhadap 91 responden, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan sistem keuangan yang telah tersedia secara daring dan mudah diakses untuk melakukan pembayaran. Sebanyak 52 responden (57,1%) menyatakan sangat puas, 33 responden (36,3%) menyatakan puas, 5 responden (5,5%) menyatakan cukup puas, dan hanya 1 responden (1,1%) yang menyatakan kurang puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan pembayaran berbasis daring telah mampu memenuhi kebutuhan sebagian besar mahasiswa dalam melakukan transaksi administrasi keuangan secara mudah, cepat, dan praktis. Nilai rata-rata sebesar 3,49 dengan standar deviasi 0,656 mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pembayaran daring berada pada kategori sangat puas, dengan persepsi responden yang relatif homogen. Temuan ini mencerminkan bahwa digitalisasi layanan keuangan yang diterapkan oleh Program Studi telah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan pembayaran.

1) Proses penyelesaian kegiatan keuangan cepat dan mudah

Berdasarkan hasil survei terhadap 91 responden, sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap proses penyelesaian kegiatan keuangan di Program Studi. Sebanyak 49 responden (53,8%) menyatakan sangat puas, 36 responden (39,6%) menyatakan puas, dan 6 responden (6,6%) menyatakan cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

puas terhadap indikator ini. Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,47 dengan standar deviasi 0,621, yang mengindikasikan bahwa proses penyelesaian kegiatan keuangan dinilai berada pada kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan keuangan yang diterapkan telah mampu memberikan proses administrasi yang cepat, mudah, dan efisien sehingga dapat memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa.

2) Petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dan kompeten dalam memberikan pelayanan

Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap sikap petugas pelayanan keuangan dalam memberikan layanan. Sebanyak 53 responden (58,2%) menyatakan sangat puas, 32 responden (35,2%) menyatakan puas, dan 6 responden (6,6%) menyatakan cukup puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan kurang puas terhadap indikator ini. Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,52 dengan standar deviasi 0,621, yang menunjukkan bahwa penilaian mahasiswa berada pada kategori sangat puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa petugas pelayanan keuangan dinilai telah memberikan pelayanan yang profesional, ditunjukkan melalui sikap yang sopan, ramah, dan kompeten dalam melayani kebutuhan administrasi keuangan mahasiswa. Kondisi tersebut turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif serta meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Program Studi.

3) Petugas pelayanan keuangan cepat tanggap dalam memberikan solusi sesuai permasalahan

Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kemampuan petugas pelayanan keuangan dalam merespons dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa. Sebanyak 50 responden (54,9%) menyatakan sangat puas, 32 responden (35,2%) menyatakan puas, 8 responden (8,8%) menyatakan cukup puas, dan hanya 1 responden (1,1%) yang menyatakan kurang puas. Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,45 dengan standar deviasi 0,686, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori sangat puas. Meskipun indikator ini memperoleh penilaian yang baik, nilai rata-ratanya merupakan yang terendah dibandingkan indikator lain pada dimensi pelayanan keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan tanggap petugas dalam memberikan solusi sudah dinilai memuaskan oleh mayoritas mahasiswa, namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas penyelesaian permasalahan agar kualitas pelayanan keuangan menjadi semakin optimal.

4) Hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan keuangan memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa. Kemudahan memperoleh informasi mengenai pendaftaran mahasiswa baru memiliki rata-rata tertinggi (Mean = 3,60), diikuti oleh responsivitas petugas dalam memberikan informasi (Mean = 3,58). Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa petugas pelayanan keuangan bersikap sopan, ramah, dan kompeten (Mean = 3,52). Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata paling rendah pada dimensi ini adalah kecepatan petugas dalam memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa (Mean = 3,45). Walaupun demikian, nilai tersebut masih berada pada kategori puas sehingga aspek ini lebih tepat dipandang sebagai peluang peningkatan kualitas layanan daripada sebagai kelemahan utama. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan keuangan telah berjalan secara efektif, didukung oleh digitalisasi layanan pembayaran yang memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan administrasi keuangan.

Pelayanan akademik juga memperoleh penilaian positif dari mahasiswa. Indikator dengan nilai tertinggi adalah kemudahan memperoleh informasi mengenai jadwal kuliah dan ujian (Mean = 3,62), disusul keberadaan sistem KRS online (Mean = 3,59) dan pelayanan Uji Turnitin (Mean = 3,59). Hasil tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan akademik telah mampu memberikan kemudahan akses informasi kepada mahasiswa. Namun demikian, indikator mengenai kecepatan petugas administrasi akademik dalam memberikan respons dan penjelasan memperoleh nilai rata-rata paling rendah (Mean = 3,37) dengan simpangan baku relatif lebih besar dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya variasi pengalaman mahasiswa terhadap kecepatan pelayanan administrasi akademik, sehingga aspek tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

peningkatan kualitas layanan. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa proses administrasi akademik telah berjalan baik, meskipun responsivitas petugas masih dapat terus ditingkatkan.

1) Kemudahan mendapatkan informasi mengenai pendaftaran mahasiswa baru
   Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kemudahan memperoleh informasi mengenai pendaftaran mahasiswa baru. Sebanyak 59 responden (64,8%) menyatakan sangat puas, 28 responden (30,8%) menyatakan puas, dan 4 responden (4,4%) menyatakan cukup puas, tanpa ada responden yang menyatakan kurang puas. Nilai rata-rata sebesar 3,60 dengan standar deviasi 0,575 menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa informasi terkait proses pendaftaran mahasiswa baru telah tersedia dengan baik, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan informasi calon mahasiswa maupun mahasiswa.
2) Petugas responsif dalam memberikan semua informasi
   Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap responsivitas petugas dalam memberikan informasi. Sebanyak 57 responden (62,6%) menyatakan sangat puas, 30 responden (33,0%) menyatakan puas, dan 4 responden (4,4%) menyatakan cukup puas, tanpa ada responden yang menyatakan kurang puas. Nilai rata-rata sebesar 3,58 dengan standar deviasi 0,572 menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa petugas dinilai responsif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa, sehingga mampu mendukung pelayanan akademik yang efektif dan memuaskan.
3) Telah memiliki sistem dan menerapkan prosedur pendaftaran calon mahasiswa dengan baik serta mudah diakses melalui situs web
   Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap sistem dan prosedur pendaftaran calon mahasiswa yang telah diterapkan serta kemudahan akses melalui situs web. Sebanyak 58 responden (63,7%) menyatakan sangat puas, 29 responden (31,9%) menyatakan puas, dan 4 responden (4,4%) menyatakan cukup puas, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Nilai rata-rata sebesar 3,59 dengan standar deviasi 0,574 menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem pendaftaran calon mahasiswa berbasis situs web telah berjalan dengan baik, mudah diakses, dan mampu memberikan kemudahan bagi calon mahasiswa dalam mengikuti proses pendaftaran.
4) Hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru dapat diketahui dengan cepat
   Berdasarkan hasil survei terhadap 91 responden, mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kecepatan penyampaian hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru. Sebanyak 57 responden (62,6%) menyatakan sangat puas, 30 responden (33,0%) menyatakan puas, dan 4 responden (4,4%) menyatakan cukup puas, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Nilai rata-rata sebesar 3,58 dengan standar deviasi 0,572 menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa proses penyampaian hasil seleksi penerimaan mahasiswa baru telah berlangsung secara cepat dan efektif, sehingga mampu memberikan kepastian informasi kepada calon mahasiswa secara tepat waktu.
5) Terdapat sistem KRS online yang mudah diakses
   Sistem KRS (Kartu Rencana Studi) online memperoleh apresiasi yang sangat baik dari mahasiswa sebagai salah satu layanan akademik berbasis digital. Dari 91 responden, sebanyak 58 responden (63,7%) menyatakan sangat puas, 29 responden (31,9%) menyatakan puas, dan 4 responden (4,4%) menyatakan cukup puas, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,59 dengan standar deviasi 0,574, yang menempatkan indikator ini pada kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem KRS online telah memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan pengisian rencana studi secara mandiri, cepat, dan mudah diakses, sehingga mendukung kelancaran proses administrasi akademik.
6) Mahasiswa mudah mengakses dan memperoleh informasi evaluasi hasil belajar (KHS)

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

Kemudahan akses terhadap informasi evaluasi hasil belajar (KHS) memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Dari 91 responden, sebanyak 57 responden (62,6%) menyatakan sangat puas, 30 responden (33,0%) menyatakan puas, dan 4 responden (4,4%) menyatakan cukup puas, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Nilai rata-rata sebesar 3,58 dengan standar deviasi 0,572 menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa mahasiswa dapat mengakses informasi hasil evaluasi pembelajaran (KHS) dengan mudah, cepat, dan tepat waktu, sehingga mendukung transparansi serta kelancaran proses akademik.

7) Petugas yang melayani KRS online memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan tepat dalam memberikan bantuan
Kualitas pelayanan petugas dalam membantu proses KRS online memperoleh penilaian yang sangat positif dari mahasiswa. Dari total 91 responden, sebanyak 57 responden (62,6%) menyatakan sangat puas, 29 responden (31,9%) menyatakan puas, dan 5 responden (5,5%) menyatakan cukup puas, tanpa adanya responden yang menyatakan kurang puas. Nilai rata-rata sebesar 3,57 dengan standar deviasi 0,593 menunjukkan bahwa indikator ini berada pada kategori sangat puas. Temuan ini mencerminkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan pelayanan yang profesional melalui sikap yang sopan, ramah, serta ketepatan dalam memberikan bantuan kepada mahasiswa selama proses pengisian KRS online berlangsung.
8) Petugas yang melayani KRS online cepat tanggap memberikan solusi yang sesuai terkait keluhan mahasiswa
Responsivitas petugas dalam menangani keluhan terkait KRS online dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Mayoritas responden menyatakan sangat puas dan puas, dengan nilai rata-rata sebesar 3,54 yang berada pada kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas dinilai cepat tanggap dalam memberikan solusi yang sesuai terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa selama proses KRS online.
9) Mahasiswa mudah memperoleh pelayanan dalam surat-menyurat yang diperlukan
Kemudahan memperoleh pelayanan surat-menyurat dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Indikator ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,56 yang berada pada kategori sangat puas, menunjukkan bahwa proses pelayanan surat-menyurat telah berjalan dengan mudah, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi mahasiswa.
10) Mahasiswa mudah menerima informasi terkait jadwal kuliah dan ujian
Informasi mengenai jadwal kuliah dan ujian dinilai sangat baik oleh mahasiswa. Indikator ini memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62, yang merupakan salah satu nilai tertinggi pada dimensi pelayanan akademik dan berada pada kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa dapat memperoleh informasi jadwal kuliah dan ujian secara mudah, cepat, dan tepat waktu.
11) Petugas yang memberikan pelayanan administrasi akademik jujur, adil, dan kompeten dalam memberikan pelayanan
Integritas dan kompetensi petugas administrasi akademik memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata sebesar 3,48, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai memberikan pelayanan secara jujur, adil, dan profesional, sehingga mampu membangun kepercayaan serta memberikan pengalaman layanan yang positif bagi mahasiswa.
12) Petugas pelayanan akademik dapat memberikan respons cepat dan penjelasan informasi yang tepat kepada mahasiswa
Responsivitas petugas pelayanan akademik memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa. Indikator ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,37, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan respons yang cepat disertai penjelasan informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan mahasiswa, meskipun indikator ini masih memiliki nilai rata-rata yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator pelayanan akademik lainnya sehingga tetap dapat menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

13) Petugas Uji Turnitin bersikap ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan
Pelayanan Uji Turnitin memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator mengenai sikap petugas yang ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,59, yang berada pada kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas Uji Turnitin dinilai mampu memberikan layanan secara profesional, responsif, dan komunikatif, sehingga mahasiswa merasa terbantu dalam proses pemeriksaan kesamaan naskah untuk mendukung penyelesaian tugas akademik.
14) Petugas Uji Turnitin mengirimkan hasil uji ke mahasiswa dengan cepat
Kecepatan penyampaian hasil Uji Turnitin memperoleh apresiasi yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata sebesar 3,59, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai petugas mampu mengirimkan hasil uji Turnitin secara cepat dan tepat waktu, sehingga proses penyelesaian tugas akademik dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.
15) Petugas pelayanan tugas akhir memberikan informasi dengan jelas dan tepat
Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas pelayanan tugas akhir memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini memiliki nilai rata-rata sebesar 3,51, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu memberikan informasi mengenai proses tugas akhir secara jelas, tepat, dan mudah dipahami, sehingga membantu mahasiswa dalam menjalani setiap tahapan penyelesaian tugas akhirnya.
16) Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa berikap sopan, ramah, dan membantu
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa memperoleh penilaian yang sangat baik. Indikator ini mencatat nilai rata-rata sebesar 3,56, yang berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai melayani mahasiswa dengan sikap yang sopan, ramah, dan penuh kesediaan untuk membantu, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan.

Pada dimensi kemahasiswaan, mahasiswa memberikan apresiasi tinggi terhadap penyelenggaraan berbagai kegiatan pengembangan kompetensi. Indikator mengenai ketersediaan kegiatan peningkatan soft skill seperti kuliah umum, webinar, MM Bootcamp, dan Guest Lecturer memperoleh nilai rata-rata tertinggi (Mean = 3,63). Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai Program Studi telah menyediakan berbagai aktivitas yang mendukung pengembangan kompetensi di luar perkuliahan formal. Sebaliknya, indikator mengenai kemudahan memperoleh fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan memperoleh nilai rata-rata yang relatif lebih rendah (Mean = 3,40). Walaupun masih berada pada kategori puas, hasil tersebut menunjukkan bahwa akses terhadap fasilitas kegiatan mahasiswa masih dapat ditingkatkan agar partisipasi mahasiswa menjadi lebih optimal.

1) Fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba atau kompetisi baik lingkup akademik maupun non-akademik, mudah diperoleh
Ketersediaan fasilitas untuk mendukung kegiatan kemahasiswaan, seperti lomba atau kompetisi akademik maupun non-akademik, memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 3,40, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai fasilitas pendukung kegiatan kemahasiswaan relatif mudah diperoleh, sehingga dapat menunjang partisipasi mereka dalam berbagai aktivitas pengembangan akademik maupun non-akademik. Meskipun demikian, dibandingkan indikator lain pada dimensi kemahasiswaan, aspek ini masih memiliki nilai rata-rata yang relatif lebih rendah sehingga tetap dapat menjadi perhatian untuk terus ditingkatkan.
2) Fasilitas peningkatan soft skill melalui kegiatan kuliah umum, webinar, MM Bootcamp, Guest Lecturer, dan sebagainya tersedia dan mudah diperoleh
Ketersediaan program pengembangan soft skill memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata (mean) sebesar 3,63, yang merupakan nilai

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

tertinggi pada dimensi pelayanan kemahasiswaan dan termasuk dalam kategori sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa Program Studi telah menyediakan berbagai kegiatan pengembangan kompetensi, seperti kuliah umum, webinar, MM Bootcamp, dan Guest Lecturer, yang mudah diakses serta mampu mendukung peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kesiapan mahasiswa menghadapi dunia profesional.

3) Petugas cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai terhadap keluhan mahasiswa
Respons petugas dalam menangani keluhan mahasiswa memperoleh penilaian yang sangat baik dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,55, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas dinilai mampu merespons keluhan secara cepat serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga mendukung terciptanya pelayanan kemahasiswaan yang efektif dan memuaskan.
4) Petugas yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa bersikap sopan, ramah, dan membantu
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa memperoleh apresiasi yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 3,56, yang berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas dinilai memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan, ramah, serta siap membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan layanan, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
5) Mahasiswa puas dengan lingkungan akademik yang tercipta dari kegiatan kemahasiswaan
Lingkungan akademik yang tercipta melalui kegiatan kemahasiswaan memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata (mean) sebesar 3,54, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa berbagai kegiatan kemahasiswaan telah mampu menciptakan suasana akademik yang kondusif, mendukung interaksi antarmahasiswa, serta memberikan pengalaman belajar yang lebih bermakna di lingkungan Program Studi.

Dimensi sarana dan prasarana merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan yang relatif paling tinggi. Mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap kondisi ruang kelas, fasilitas pembelajaran, jaringan internet, serta sistem pendingin ruangan. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah sistem pendingin ruangan (AC) (Mean = 3,69), diikuti oleh ketersediaan peralatan pembelajaran (Mean = 3,68), jaringan internet kampus (Mean = 3,66), serta kondisi ruang kelas yang bersih dan nyaman (Mean = 3,66). Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik Program Studi telah mampu mendukung proses pembelajaran secara optimal. Meskipun demikian, dua indikator memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu kondisi toilet (Mean = 3,27) dan ketersediaan tempat ibadah (Mean = 3,32). Nilai tersebut masih berada pada kategori puas, tetapi menunjukkan bahwa fasilitas pendukung non-akademik masih memiliki ruang untuk ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih nyaman bagi mahasiswa.

1) Peralatan kuliah seperti papan tulis, spidol, komputer, infokus, tersedia di ruangan kuliah
Kelengkapan peralatan pendukung perkuliahan memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata (mean) sebesar 3,68, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran, seperti papan tulis, spidol, komputer, dan infokus, tersedia dengan baik di ruang kuliah sehingga mampu mendukung kelancaran dan efektivitas proses belajar-mengajar.
2) Sistem pendingin (AC) berjalan dengan baik di setiap ruang kelas
Kondisi sistem pendingin ruangan (AC) memperoleh apresiasi yang sangat tinggi dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata (mean) sebesar 3,69, yang merupakan nilai tertinggi pada dimensi sarana dan prasarana serta berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem pendingin di setiap ruang kelas berfungsi dengan baik dan mampu menciptakan suasana belajar yang nyaman, sehingga mendukung efektivitas proses perkuliahan.
3) Jaringan internet kampus baik dan cepat

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

Kualitas jaringan internet kampus memperoleh penilaian sangat puas dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,66. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai akses internet kampus telah tersedia dengan baik dan memiliki kecepatan yang memadai untuk mendukung kegiatan perkuliahan maupun aktivitas akademik lainnya.

4) Ruangan tempat kelas bersih, rapi, nyaman, dan dilengkapi peralatan sesuai kebutuhan perkuliahan modern
Kondisi ruang kelas memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa. Indikator ini mencatat nilai rata-rata (mean) sebesar 3,66, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ruang kelas telah terjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanannya, serta dilengkapi dengan fasilitas pembelajaran yang sesuai untuk mendukung proses perkuliahan secara optimal.
5) Tersedia toilet yang bersih dan berfungsi baik
Kondisi fasilitas toilet memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,27, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, indikator ini merupakan salah satu yang memiliki nilai rata-rata relatif lebih rendah pada dimensi sarana dan prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa toilet dinilai telah berfungsi dengan baik dan cukup terjaga kebersihannya, namun masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas kebersihan dan kenyamanan agar kepuasan mahasiswa dapat semakin ditingkatkan.
6) Terdapat ruang diskusi yang nyaman bagi mahasiswa
Ketersediaan ruang diskusi bagi mahasiswa memperoleh penilaian yang sangat baik dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,45, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai ruang diskusi (student lounge dan ruang meeting) yang disediakan cukup nyaman dan mampu mendukung kegiatan belajar, diskusi kelompok, serta penyelesaian berbagai aktivitas akademik di luar jam perkuliahan.
7) Terdapat tempat salat dengan kondisi yang memadai
Ketersediaan tempat salat memperoleh penilaian yang sangat baik dari mahasiswa dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,32, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas tempat ibadah dinilai telah memadai untuk mendukung kebutuhan mahasiswa dalam menjalankan ibadah di lingkungan kampus. Namun, dibandingkan indikator sarana dan prasarana lainnya, aspek ini masih memiliki nilai rata-rata yang relatif lebih rendah sehingga dapat menjadi salah satu prioritas dalam upaya peningkatan kualitas fasilitas pendukung.
8) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Secara Keseluruhan
Berdasarkan klasifikasi tingkat kepuasan, sebanyak 74 mahasiswa (81,3%) menyatakan puas, 16 mahasiswa (17,6%) menyatakan cukup puas, dan hanya 1 mahasiswa (1,1%) yang menyatakan kurang puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas.
9) Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan Program Studi telah memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa. Tingginya proporsi responden yang menyatakan puas memperlihatkan bahwa sistem pelayanan akademik, administrasi, kemahasiswaan, maupun sarana prasarana telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung proses pembelajaran secara efektif.

3.2 Pembahsan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mahasiswa menilai layanan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti secara umum berada pada tingkat baik. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,52 dari skala 4 dan proporsi responden yang menyatakan puas sebesar 81,3% menunjukkan bahwa layanan program studi telah berjalan sesuai harapan sebagian besar mahasiswa. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa kepuasan mahasiswa muncul ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka, terutama pada aspek mutu layanan akademik dan administrasi (Alauddin *et al.,* 2017; Weerasinghe & Fernando, 2017). Hasil tersebut juga mendukung temuan bahwa kualitas layanan berperan besar dalam membentuk kepuasan mahasiswa di pendidikan tinggi (Amoako *et al.,* 2023; Bwachele *et al.,* 2023).

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id
E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

Pada layanan keuangan, mahasiswa memberikan penilaian tinggi terhadap kemudahan sistem pembayaran daring dan kelancaran proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan telah memberi dampak positif bagi efisiensi pelayanan. Sikap petugas yang sopan, ramah, dan kompeten juga memperkuat penilaian positif tersebut. Namun, indikator yang berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberi solusi atas masalah mahasiswa memperoleh skor paling rendah di dimensi ini. Artinya, proses layanan sudah berjalan baik, tetapi respons terhadap kendala masih bisa dipercepat. Hasil ini sejalan dengan temuan bahwa penggunaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang cepat tanggap dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa (Juniarta *et al.,* 2025; Kasirun *et al.,* 2025).

Pada layanan akademik, hasil survei menunjukkan penilaian sangat baik terhadap akses informasi pendaftaran mahasiswa baru, sistem KRS daring, akses KHS, serta informasi jadwal kuliah dan ujian. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem layanan akademik berbasis digital telah bekerja cukup efektif. Mahasiswa memperoleh kemudahan untuk mengakses informasi tanpa hambatan berarti, yang sangat relevan bagi mahasiswa pascasarjana yang umumnya memiliki jadwal padat. Walau begitu, respons petugas administrasi akademik masih menjadi titik yang perlu diperkuat. Nilai yang lebih rendah pada indikator ini menunjukkan bahwa sistem yang baik belum sepenuhnya didukung oleh kecepatan layanan langsung dari petugas. Kondisi seperti ini juga terlihat dalam penelitian sebelumnya, bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh interaksi dan respons petugas dalam proses pelayanan (Wong & Chapman, 2023; Hossain *et al.,* 2025).

Penilaian positif juga terlihat pada layanan penerimaan mahasiswa baru. Informasi pendaftaran yang mudah diakses, sistem yang tertata, serta hasil seleksi yang cepat diketahui mahasiswa memperlihatkan bahwa alur penerimaan telah berjalan jelas dan efisien. Proses seperti ini penting karena kesan awal terhadap program studi sering dibentuk sejak tahap pendaftaran. Jika informasi mudah ditemukan dan proses berlangsung lancar, calon mahasiswa akan lebih percaya pada tata kelola program studi. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa survei kepuasan mahasiswa dapat digunakan sebagai dasar perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan (Kanwar & Sanjeeva, 2022; Deni *et al.,* 2026).

Pada layanan kemahasiswaan, mahasiswa memberi apresiasi terhadap kegiatan pengembangan soft skill seperti kuliah umum, webinar, MM Bootcamp, dan Guest Lecturer. Nilai tinggi pada indikator ini menunjukkan bahwa program studi tidak berhenti pada penyampaian materi perkuliahan, tetapi juga menyediakan ruang untuk penguatan kemampuan tambahan yang berguna bagi perkembangan akademik dan profesional mahasiswa. Bagi mahasiswa magister, kegiatan semacam ini memiliki nilai strategis karena mereka membutuhkan bekal yang tidak hanya teoritis, tetapi juga aplikatif. Sikap petugas yang sopan dan membantu turut memperkuat pengalaman positif mahasiswa. Namun, akses terhadap fasilitas untuk mengikuti kegiatan kemahasiswaan masih belum sekuat indikator lain. Ini menunjukkan bahwa program yang tersedia sudah baik, tetapi dukungan fasilitas perlu dibuat lebih mudah dijangkau agar partisipasi mahasiswa meningkat. Temuan ini sejalan dengan studi yang menekankan bahwa pengalaman belajar mahasiswa dibentuk oleh layanan akademik sekaligus dukungan kegiatan penunjang di luar kelas (Haverila *et al.,* 2021; Hamshire *et al.,* 2017).

Pada dimensi sarana dan prasarana, hasilnya relatif sangat baik. Ruang kelas yang bersih, nyaman, dan dilengkapi peralatan pembelajaran, jaringan internet yang memadai, serta AC yang berfungsi baik menunjukkan bahwa lingkungan belajar telah mendukung proses akademik secara nyata. Fasilitas seperti ini tidak bisa dipandang remeh karena kenyamanan ruang belajar berpengaruh langsung pada konsentrasi, interaksi kelas, dan kelancaran perkuliahan. Mahasiswa cenderung menilai tinggi layanan yang ditopang oleh lingkungan fisik yang baik. Namun demikian, toilet dan tempat salat mendapat nilai yang lebih rendah dibandingkan indikator lain. Walau masih berada pada kategori puas, hasil ini memberi sinyal bahwa fasilitas pendukung nonakademik belum sepenuhnya setara dengan fasilitas inti. Dalam penelitian sebelumnya, kualitas lingkungan dan fasilitas kampus juga dipandang sebagai bagian penting dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan tinggi (Rahmawati *et al.,* 2024; Sutherland *et al.,* 2018).

Jurnal Manajemen dan Teknologi
https://journal.stmiki.ac.id

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS

https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh 81,3% responden yang menyatakan puas serta nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,52 dari skala 4. Temuan tersebut menegaskan bahwa layanan program studi telah dinilai positif oleh mayoritas mahasiswa, terutama pada aspek digitalisasi layanan akademik, profesionalisme tenaga kependidikan, kegiatan pengembangan kompetensi, serta fasilitas pembelajaran. Meski demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, khususnya kecepatan respons pelayanan administrasi akademik, kemudahan akses fasilitas kegiatan kemahasiswaan, serta kualitas fasilitas pendukung seperti toilet dan tempat ibadah. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu tidak cukup hanya diarahkan pada pencapaian kepuasan umum, tetapi juga pada perbaikan aspek layanan yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan dalam rangka continuous quality improvement. Temuan penelitian ini memberi dasar bagi program studi untuk mempertahankan aspek layanan yang sudah baik sekaligus memperkuat bagian yang belum optimal, sehingga mutu pelayanan dapat berkembang secara lebih merata dan berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

Alauddin, M., Ashman, A., Nghiem, S., & Lovell, K. (2017). What determines students' expectations and preferences in university teaching and learning? An instrumental variable approach. *Economic Analysis and Policy, 56*, 18–27. https://doi.org/10.1016/j.eap.2017.06.002

Amiri, M., Shahir-Roudi, E., Shahsavar, H., & Khosravi, A. (2025). Evaluation of educational services quality and its impact on students' satisfaction and loyalty based on academic quality improvement program (AQIP) model. *BMC Medical Education, 25*(1), 1351. https://doi.org/10.1186/s12909-025-07988-w

Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., de Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education, 10*(2), 2238468. https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468

Amoako, I., Anane, E., & Cobinnah, A. (2023). Mediating effect of hardiness in the nexus of service quality and students' satisfaction of public universities in Ghana. *Cogent Education, 10*(2), 2276273. https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2276273

Bwachele, V. W., Chong, Y. L., & Krishnapillai, G. (2023). Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. *Humanities and Social Sciences Communications, 10*(1), 444. https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6

Chen, Q., Chen, N., & Yang, Y. (2023). The impact of college students' perceived service quality in the context of regional integration of education. *SAGE Open, 13*(3), 21582440231197505. https://doi.org/10.1177/21582440231197505

Deni, K., Kurniadi, D. A., Komariah, A., & Ali, E. Y. (2026). The impact of the implementation of the internal quality assurance system on student satisfaction in academic services. *JTP-Jurnal Teknologi Pendidikan, 28*(1), 225–237. https://doi.org/10.21009/jtp.v28i1.66571

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

Hamshire, C., Barrett, N., Langan, M., Harris, E., & Wibberley, C. (2017). Students' perceptions of their learning experiences: A repeat regional survey of healthcare students. *Nurse Education Today, 49*, 168–173. https://doi.org/10.1016/j.nedt.2016.11.019

Haverila, M., Haverila, K., McLaughlin, C., & Arora, M. (2021). Towards a comprehensive student satisfaction model. *The International Journal of Management Education, 19*(3), 100558. https://doi.org/10.1016/j.ijme.2021.100558

Hossain, M. A., Wu, R., Kalam, A., Al Masud, A., Islam, T., & Nur Habib, S. (2025). The impact of higher education service quality on institutional image and student satisfaction: The role of institutional image as mediator. *International Social Science Journal, 75*(256), 439–456. https://doi.org/10.1111/issj.12562

Juniarta, G. A., Heryanda, K. K., & Suwena, K. R. (2025). Peran kualitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, dan harapan mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen, 13*(3), 149–159. https://doi.org/10.20527/jwm.v13i3.384

Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: A key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship, 11*(1), 27. https://doi.org/10.1186/s13731-022-00196-6

Kasirun, K., Awalludin, A., Wiyono, S., & Salsabila, S. (2025). Academic service management and its impact on student satisfaction in higher education. *Journal of English Language and Education, 10*(4), 1131–1138. https://doi.org/10.31004/jele.v10i4.1291

Langan, A. M., & Harris, W. E. (2024). Metrics of student dissatisfaction and disagreement: Longitudinal explorations of a national survey instrument. *Higher Education, 87*(2), 249–269. https://doi.org/10.1007/s10734-023-01004-0

Marques, F., Hernández-Leo, D., & Castillo, C. (2025). Beyond bias in student satisfaction surveys: Exploring the role of grades and satisfaction with the learning design. *Journal of New Approaches in Educational Research, 14*(1), 9. https://doi.org/10.1007/s44322-025-00030-3

Nuraeni, A., Lindasari, A., Rahmawati, R., Amalia, S. N. A., & Kholik, A. (2025). Analisis transformasi penjaminan mutu pendidikan tinggi berdasarkan tinjauan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No. 53 Tahun 2023. *Karimah Tauhid, 4*(6), 3756–3773.

Princess, E. O., Richard, O., Mary, O. A., Eseoghene, K., & Obianuju, C. O. (2025). Developing a cybersecurity maturity model for fintech firms using predictive analytics. *International Journal of Science and Technology, 8*(1), 023–049.

Rahmawati, R., Permana, J., Rahyasih, Y., Triatna, C., & Wahyuni, S. (2024). Evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Almuslim terhadap kualitas pelayanan pendidikan tinggi dengan model HEdPERF. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, 7*(4), 526–537.

Sari, R. A., & Dirayati, F. (2024). Penilaian kinerja pengajaran dosen menggunakan hasil pengisian yang terkomputerisasi. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Basis Data, 7*(1), 26–36.

Schijns, J. M. C. (2025). Perceived service quality and students' satisfaction and recommendation willingness in higher education: Justification of a formative measurement approach using

E-ISSN: 3047-8251 | P-ISSN: 3047-826X
Vol. 3 No. 2 (2026) | November
OPEN ACCESS
https://doi.org/ 10.63447/jmt.v3i2.1988

PLS-SEM. *International Journal of Educational Studies, 8*(4), 99–124. https://doi.org/10.53935/2641533x.v8i4.458

Sunindijo, R. Y. (2016). Teaching first-year construction management students: Lessons learned from student satisfaction surveys. *International Journal of Construction Education and Research, 12*(4), 243–254. https://doi.org/10.1080/15578771.2015.1121937

Sutherland, D., Warwick, P., Anderson, J., & Learmonth, M. (2018). How do quality of teaching, assessment, and feedback drive undergraduate course satisfaction in UK business schools? A comparative analysis with nonbusiness school courses using the UK national student survey. *Journal of Management Education, 42*(5), 618–649. https://doi.org/10.1177/1052562918787849

Taufique, K. M. R., Sabbir, M. M., & Rabbanee, F. K. (2026). A guide to key decision criteria for Likert-scale use in survey research. *Global Business and Organizational Excellence, 45*(5), 493–508. https://doi.org/10.1002/joe.70032

Weerasinghe, I. S., & Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education. *SSRN*.

Wong, W. H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher Education, 85*(5), 957–978. https://doi.org/10.1007/s10734-022-00874-0