



Accepted: March 2025	Revised: July 2025	Published: August 2025
--------------------------------	------------------------------	----------------------------------

Kepuasan Sekolah/Madrasah Terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru Tingkat Nasional Pada Perguruan Tinggi Keagamaan

Abdul Syukur

Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia

e-mail: syukurabdulsyukur36@yahoo.co.id

Siti Asdiqoh

Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia

e-mail ; asdiqohsiti@gmail.com

Abstract

In an era of increasingly intense competition among universities, the admission service for new students has become one of the strategic aspects that determine the image and appeal of an institution, including the State Islamic University (UIN) of Salatiga.. The purpose of this study is to determine the satisfaction of the School/Madrasah with the Student Admission Service, and to find out the obstacles and solutions in the new national student admission service at Salatiga State Islamic University. This research uses two types of research, namely quantitative and qualitative. Primary data in this study were obtained from interviews. In this study, the population is all schools in the country and abroad with samples of several schools in Java, Sumatra, Kalimantan, East Nusa Tenggara, Papua and Kinabalu Malaysia. The data collection technique uses a questionnaire to find data from the selected sample, as well as interviews. Research instruments in the form of a list of questions in a questionnaire in the form of google form and interview guidelines and observation guidelines. Satisfaction of the school/madrasah in terms of five aspects shows the results of satisfaction with tangible, reliability, responsibility, assurance and empathy are 89.89%, 86.16%, 86.66%, 89.50%, 89.01% respectively. where the most dominant satisfaction is tangible. The SWOT analysis results state that UIN Salatiga has strengths in terms of services including clean and attractive service rooms, technology-based academic services, face-to-face and online-based academic services, responsive and friendly employees and good operating hours. In terms of opportunities that need to be improved by UIN Salatiga are establishing good communication, mouth by mouth promotion, and school cooperation. In the weakness analysis, there are limited IT human resources. And in the threat analysis that needs to be solved is the lack of knowledge about Islamic education, and the higher cost of education. This study contributes to the development of customer satisfaction theory in the context of public service-oriented higher education.

Keywords: *New Student Admission; Satisfaction; UIN Salatiga.*

Abstrak

Dalam era kompetisi antar perguruan tinggi yang semakin ketat, pelayanan penerimaan mahasiswa baru menjadi salah satu aspek strategis yang menentukan citra dan daya tarik sebuah institusi, termasuk Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan Sekolah/Madrasah terhadap Pelayanan Penerimaan Mahasiswa, dan mengetahui hambatan dan solusi dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional di Universitas Islam Negeri Salatiga. Penelitian ini menggunakan dua jenis penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara. Dalam penelitian ini populasinya yaitu seluruh sekolah di dalam negeri dan luar negeri dengan sampel beberapa sekolah yang ada di Pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Nusa Tenggara Timur, Papua dan Kinabalu Malaysia. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (Kuisisioner) untuk mencari data dari sampel yang sudah dipilih, serta wawancara. Instrumen Penelitian berupa daftar pertanyaan dalam angket berupa google form dan pedoman wawancara dan pedoman observasi. Kepuasan pihak sekolah/madrasah yang ditinjau dari lima aspek menunjukkan hasil kepuasan terhadap *tangible*, *Reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *empathy* berturut-turut adalah sebesar 89.89%, 86.16%, 86.66%, 89.50%, 89.01%. di mana kepuasan yang paling dominan adalah *tangible*. Hasil analisis SWOT menyatakan bahwa UIN Salatiga memiliki kekuatan dari sisi layanan meliputi ruangan pelayanan yang bersih dan menarik, pelayanan akademik berbasis teknologi, pelayanan akademik berbasis tatap muka dan online, karyawan yang cepat tanggap dan ramah dan memiliki jam operasional yang baik. Dari sisi peluang yang perlu di tingkatkan UIN Salatiga adalah menjalin komunikasi yang baik, promosi mouth by mouth, dan kerja sama pihak sekolah. Pada bagian analisis kelemahan yaitu terbatasnya SDM IT. Dan pada analisis ancaman yang perlu dicari solusinya adalah kurangnya pengetahuan tentang pendidikan Islam, dan biaya pendidikan yang semakin tinggi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*) dalam konteks layanan pendidikan tinggi berbasis pelayanan publik.

Kata Kunci : *Penerimaan Mahasiswa Baru; Kepuasan; UIN Salatiga*

Pendahuluan

Sistem penerimaan mahasiswa baru merupakan sistem informasi yang dirancang untuk pengelolaan data-data akademik sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi untuk pengambilan keputusan perguruan tinggi (Merliana & Putra, 2021; Santoso & Amanullah, 2022). Sistem ini dirancang untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan sehingga perguruan tinggi dapat menyediakan layanan pendaftaran bagi calon mahasiswa yang lebih baik dan efisien. Penerimaan mahasiswa baru rutin dilaksanakan setiap tahun ajaran baru untuk menjaring atau merekrut mahasiswa dari tingkat SMA, MA, SMK dan sederajat yang telah menyelesaikan studi mereka dan ingin menempuh pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi (Basundoro, Nasih, Nugroho, Firdiyansyah, & Solichin, 2024). Penerimaan mahasiswa baru dibuka secara nasional dan terbuka bagi seluruh siswa yang sudah menyelesaikan studi pada jenjang menengah atas dan dapat melanjutkan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi (Marsinah, Hatidah, & Antika, 2024).

Dalam era kompetisi antar perguruan tinggi yang semakin ketat, pelayanan penerimaan mahasiswa baru menjadi salah satu aspek strategis yang menentukan citra dan daya tarik sebuah institusi, termasuk perguruan tinggi keagamaan Islam negeri seperti Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga. Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) merupakan salah satu proses krusial dalam sistem pendidikan tinggi yang menentukan kualitas input mahasiswa di sebuah perguruan tinggi (Thoib & Candra, 2025). Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga sebagai salah satu institusi pendidikan Islam negeri di Indonesia turut berperan dalam menyediakan layanan penerimaan mahasiswa baru yang

berkualitas, transparan, dan memuaskan bagi sekolah/madrasah asal calon mahasiswa. Kepuasan sekolah/madrasah terhadap pelayanan PMB sangat penting karena dapat mencerminkan efektivitas sistem penerimaan yang diterapkan oleh universitas serta memberikan gambaran tentang citra dan daya tarik institusi tersebut di mata calon mahasiswa dan lembaga pendidikan pengirim.

Dalam konteks penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional, UIN Salatiga bersaing dengan berbagai perguruan tinggi lainnya dalam menarik calon mahasiswa potensial. Oleh karena itu, kualitas layanan PMB harus menjadi perhatian utama, baik dari segi aksesibilitas informasi, transparansi seleksi, kemudahan prosedur pendaftaran, hingga tindak lanjut yang diberikan kepada calon mahasiswa dan sekolah/madrasah asal. Berbagai inovasi telah dilakukan dalam sistem PMB, seperti penerapan pendaftaran Online, penyebaran informasi melalui berbagai platform digital, serta adanya layanan konsultasi bagi calon mahasiswa. Namun, tingkat kepuasan sekolah/madrasah terhadap layanan ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut.

Universitas Islam Negeri Salatiga merupakan sebuah universitas yang setiap tahun ajaran baru melaksanakan penerimaan mahasiswa baru dari berbagai sekolah yang ada di sekitar Salatiga, berbagai daerah di Indonesia bahkan luar negeri. Pihak Universitas Islam Negeri Salatiga bekerja sama dengan berbagai sekolah Umum dan Madrasah untuk mencari calon mahasiswa baru. Penerimaan mahasiswa baru yang melibatkan sekolah dan madrasah melalui berbagai jalur penerimaan mahasiswa baru, misalnya jalur SPAN PTKIN dengan kuota 40%, jalur UM-PTKIN kuota 30%, Jalur Mandiri 20%, dan jalur Undangan Berprestasi kuota 10%. Universitas Islam Negeri Salatiga setiap tahunnya menerima sekitar 2500-3500 mahasiswa baru.

Pada masa sekarang ini dimana semua berbasis internet dan digital, tingkat pelayanan penerimaan mahasiswa baru dianggap sebagai salah satu indikator untuk mencapai kualitas yang lebih baik. Salah satu faktor yang menentukan alternatif pilihan yang dapat memuaskan pihak sekolah dan madrasah yang siswanya mengikuti seleksi mahasiswa baru di Universitas Islam Negeri Salatiga adalah kualitas layanan.

Kepuasan pihak sekolah/madrasah yang ditinjau dari lima aspek, yaitu *intangible*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Untuk mengukur jasa memiliki sifat *intangible*, pelanggan pada umumnya menggunakan variabel: *tangible*, berupa tampilan fisik, kelengkapan, karyawan dan sarana interaksi (Syahsudarmi, 2018). *Reliability*, pelayanan yang akurat dan memuaskan, *responsibility*, staf dan karyawan melayani secara tanggap dan cepat. *Assurance*, pengetahuan, kemampuan untuk meningkat kepercayaan (Tiong, 2018). *Emphaty*, berupa kemudahan dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan mengerti kepentingan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2012).

Berkaitan dengan kepuasan pihak sekolah dan madrasah yang telah bekerjasama dalam penerimaan mahasiswa baru di Universitas Islam Negeri Salatiga, maka Universitas Islam Negeri Salatiga harus memberikan pelayanan yang prima secara profesional. Kepuasan merupakan sebuah rasa yang dapat dirasakan oleh pelanggan hal yang diinginkan sesuai dengan hasil unjuk kerja (Undap, Kalangi, & Walangitan, 2021). Rasa memuaskan dipengaruhi oleh adanya pengertian tentang keinginan pelanggan, dengan adanya komitmen lembaga pendidikan untuk memenuhi *kebutuhan stakeholder*. Dalam pemasaran pendidikan, salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan (Nurazizah, Fauzi, & Supardi, 2023). Pentingnya penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan sekolah dan madrasah sebagai stakeholder utama dari UIN Salatiga.

Penelitian mengenai kepuasan sekolah/madrasah terhadap pelayanan PMB di UIN Salatiga menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana sistem yang diterapkan telah memenuhi harapan dan kebutuhan sekolah/madrasah sebagai institusi yang mengarahkan siswanya untuk melanjutkan pendidikan tinggi. Penelitian ini bisa memberikan rekomendasi bagi UIN Salatiga untuk terus melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan PMB sehingga dapat meningkatkan daya saing dan menarik lebih banyak calon mahasiswa potensial di masa mendatang.

Ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya terkait tingkat kepuasan layanan, di antaranya: 1) Penelitian Marpuah dan Puteri (2016) tentang “Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Fakultas X Universitas XYZ”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua kategori yang diteliti memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Ada beberapa kategori yang memiliki tingkat kepuasan rendah atau tidak puas contohnya *responsive* terhadap keluhan mahasiswa, dan ketepatan waktu pelayanan; 2) Penelitian Wijana dan Rusiawati (2021) tentang “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Akademik”. Tingkat kepuasan masuk pada kategori cukup memuaskan. Yang mana dalam hal ini layanan yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan para mahasiswa. Namun masih diperlukan perbaikan-perbaikan secara berkala pada atribut yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah; 3) Penelitian Mochammad Yusa, dkk. (2021) tentang “Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu”. Hasil penelitian menyatakan mayoritas mahasiswa puas terhadap pelayanan yang ada. Tingkat kepuasan tertinggi pada aspek *assurance* dan tingkat kepuasan yang terendah pada dimensi *tangibles*.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki kebaruan dalam beberapa aspek, antara lain: 1) Fokus penelitian yang menyoroti perspektif sekolah/madrasah terhadap pelayanan PMB di UIN Salatiga, yang belum banyak diteliti secara spesifik di tingkat nasional. Rekomendasi berbasis temuan empiris yang dapat menjadi dasar bagi UIN Salatiga dalam meningkatkan sistem penerimaan mahasiswa baru guna memperkuat daya saing dan citra institusi.

Dalam menghadapi persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat, pelayanan penerimaan mahasiswa baru menjadi aspek penting yang menentukan citra institusi. Oleh karena itu, penelitian ini dilandasi oleh beberapa permasalahan utama, yaitu: sejauh mana tingkat kepuasan sekolah/madrasah terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru di Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga; aspek pelayanan apa yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan tersebut; hambatan apa saja yang dihadapi dalam proses pelayanan penerimaan mahasiswa baru di tingkat nasional; serta bagaimana solusi strategis yang dapat ditawarkan untuk meningkatkan mutu layanan berdasarkan analisis SWOT.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sekolah/madrasah terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru di UIN Salatiga, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengungkap berbagai hambatan yang muncul dalam proses pelayanan penerimaan mahasiswa baru di tingkat nasional, dan merumuskan solusi strategis yang tepat melalui pendekatan analisis SWOT guna meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan di masa mendatang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan perpaduan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mix method*) berjenis paraler konvergen, dengan mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara terpisah, kemudian membandingkan hasil untuk saling mengonfirmasi (Creswell & Creswell, 2015). Kuantitatif diukur melalui kuesioner. Prosedur penelitian ini dilakukan dengan pendekatan campuran (kuantitatif dan kualitatif). Peneliti merancang instrumen berupa angket *Google Form*, pedoman wawancara, dan observasi. Populasi penelitian adalah sekolah/madrasah dalam dan luar negeri, dengan sampel dari beberapa wilayah di Indonesia dan Kinabalu, Malaysia. Data dikumpulkan melalui penyebaran angket dan wawancara kepada responden terpilih. Data kuantitatif dianalisis menggunakan indikator *Servqual* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), sementara data kualitatif dianalisis secara tematik dan diperkuat dengan analisis SWOT. Hasil analisis digunakan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan pelayanan penerimaan mahasiswa baru di UIN Salatiga. Data kualitatif diukur dari data-data deskriptif dari kata-kata tertulis.

Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber yang memiliki kemampuan dalam bidang penelitian ini. Dalam penelitian ini populasinya yaitu seluruh sekolah di dalam negeri dan luar negeri. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa sekolah yang ada di Pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Nusa Tenggara Timur, Papua dan Kinabalu Malaysia. Teknik pengumpulan data menggunakan angket (Kuisisioner) untuk mencari data dari sampel yang sudah dipilih, serta wawancara. Sampel yang menjadi informan kunci dari sekolah-sekolah berikut ini: MAN Salatiga, MAN 2 Kebumen, MAN 1 Semarang, MAN 2 Sragen, MAN Nusa Tenggara Timur, dan Sekolah Indonesia Kota Kinabalu Malaysia yang berjumlah 130 responden. Instrumen Penelitian berupa daftar pertanyaan dalam angket berupa google form dan pedoman wawancara dan pedoman observasi.

Skala Pengukuran menggunakan skala Likert, digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Responden diminta untuk memasukkan nilai atau skor memilih salah satu skor yang tersedia. kategori 1 menunjukkan sikap sangat tidak puas dan kategori 5 diperuntukkan sangat puas. Operasional variabel menjelaskan cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur variabel penelitian yang dapat dituju

Tabel 1. Matriks Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (berwujud)	Penampilan
		Kepercayaan (<i>Reliability</i>)	Informasi jelas
			Alur jelas
		Dayatanggap (<i>responsiveness</i>)	Respon
		Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Tanggap
		Empati (<i>Emphaty</i>)	Memberikan kepercayaan
2	Kepuasan (Y)		Memberikan perhatian penuh
		Kualitas produk atau jasa	Manajemen
			Sistem pelayanan
		Kualitas Layanan	Sistem informasi
			Respon
			Kemudahan akses
		Emosional	Integrative
		Harga	Stabil
		Biaya	Terjangkau

Uji Instrumen Penelitian menggunakan Uji Validitas, yaitu keakuratan dan legalitas informasi atau survei eksplorasi yang dipakai. Pengujian ini memanfaatkan koneksi manusia pada SPSS. Setiap item pertanyaan atau pernyataan dapat di anggap valid jika nilai probabilitasnya adalah sig. (2-tailed) $< (0,05)$ (Dwiastuti, 2021), serta menggunakan Uji Reliabilitas. Reliabilitas kuisisioner dapat diukur dengan menggunakan indikator variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan atas pernyataan yang sah atau terpercaya. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah sebesar $\alpha = 5\%$ sehingga jika $> 0,6$ maka dinyatakan dapat diandalkan (*reliabel*) (Ghozali, 2013). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Microsoft excel dan SPSS. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah: H1 : Kepuasan pelayanan penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional di UIN Salatiga pada tingkat kepuasan tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Sistem Penerimaan Mahasiswa di UIN Salatiga

UIN Salatiga membuka berbagai jalur penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional diantaranya yaitu seleksi nasional berdasarkan prestasi, seleksi nasional berdasarkan tes, dan seleksi prestasi akademik nasional perguruan tinggi keagamaan islam negeri. Selain itu, UIN Salatiga juga menyelenggarakan seleksi mandiri yang biasanya dilakukan melalui ujian tulis yang diselenggarakan secara mandiri untuk memberikan kesempatan bagi calon mahasiswa yang tidak diterima melalui jalur seleksi nasional.

Macam-Macam Jalur Penerimaan Mahasiswa Baru

1. Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru Berdasarkan Prestasi (SNPMB-SNBP)
Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP) adalah salah satu jalur penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional di perguruan tinggi negeri di Indonesia. SNBP memberikan kesempatan bagi siswa yang berprestasi di sekolah menengah atas untuk masuk di perguruan tinggi negeri berdasarkan prestasi akademik mereka tanpa melalui ujian tertulis. SNBP berfokus pada pemberian penghargaan yang tinggi atas kesuksesan pembelajaran yang menyeluruh pada pendidikan menengah. Pada jalur seleksi ini prestasi akademik dan nilai rapor siswa selama di sekolah menengah atas menjadi dasar utama proses seleksi. Untuk mengikuti SNBP, calon mahasiswa harus memiliki rekam jejak akademik yang baik dan mendapatkan rekomendasi dari sekolah
2. Seleksi Nasional Penerimaan Mahasiswa Baru Berdasarkan Tes (SNPMB-SNBT)
Seleksi Nasional Berdasarkan Tes (SNBT) adalah salah satu jalur penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional di perguruan tinggi negeri di Indonesia. SNBT dirancang untuk menyeleksi calon mahasiswa berdasarkan hasil tes yang mengukur kemampuan akademik mereka. SNBT bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi para calon mahasiswa untuk masuk perguruan tinggi negeri melalui tes kemampuan akademik untuk mengukur kompetensi calon mahasiswa dalam berbagai aspek relevan dengan program studi yang diambil.
3. Seleksi Prestasi Akademik Nasional Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (SPAN-PTKIN)
Seleksi Prestasi Akademik Nasional Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (SPAN-PTKIN) adalah salah satu jalur penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional yang diselenggarakan khusus di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia. Jalur ini dirancang untuk

mengakomodasi calon mahasiswa yang memiliki prestasi akademik di bidang studi keagamaan Islam dan berpotensi untuk melanjutkan pendidikan tinggi di institusi keagamaan. Seleksi ini dilaksanakan berdasarkan prestasi akademik yang dimiliki oleh calon mahasiswa di sekolah menengah atas tanpa melakukan seleksi dengan tes ujian tertulis.

4. Ujian Masuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (UM-PTKIN)

Ujian Masuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (UM-PTKIN) adalah jalur seleksi penerimaan mahasiswa baru di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Indonesia. UM-PTKIN diadakan untuk menyeleksi calon mahasiswa yang ingin melanjutkan pendidikan di PTKIN melalui ujian masuk yang khusus dirancang untuk mengukur kemampuan akademik calon mahasiswa. Jalur ini bertujuan untuk menilai calon mahasiswa secara objektif melalui tes yang meliputi berbagai aspek pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan program studi yang dipilih.

5. Seleksi Mandiri

Penerimaan mahasiswa baru melalui seleksi mandiri merupakan salah satu jalur seleksi yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi untuk menerima mahasiswa baru di luar jalur seleksi nasional yang telah diselenggarakan. Pada jalur seleksi ini setiap perguruan tinggi memiliki kriteria dan metode penyelenggaraan penerimaan mahasiswa baru yang berbeda-beda. Seleksi Mandiri bertujuan untuk memberikan kesempatan tambahan bagi calon mahasiswa yang tidak diterima melalui jalur seleksi nasional atau yang ingin mencoba jalur seleksi alternatif (Kemendikbud RI, 2022)

Tingkat kepuasan Sekolah/madrasah terhadap penerimaan mahasiswa baru di UIN Salatiga

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total, dengan menggunakan rumus teknik korelasi “product moment”.

Tabel 1. Validitas *Tangible*

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.837	0.173	Valid
2	0.862		Valid
3	0.867		Valid
4	0.839		Valid
5	0.858		Valid
6	0.846		Valid

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas untuk uji validitas dimensi *tangible* dapat disimpulkan bahwa semua butir dari dimensi *tangible* adalah valid karena r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, sehingga butir-butir pernyataan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 2. *Reliability*

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.869	0.173	Valid
2	0.816		Valid
3	0.875		Valid
4	0.887		Valid
5	0.905		Valid

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas untuk uji validitas dimensi *Reliability* dapat disimpulkan bahwa semua butir dari dimensi *Reliability* adalah valid karena r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, sehingga butir-butir pernyataan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 3. *Responsibility*

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.932	0.173	Valid
2	0.932		Valid
3	0.942		Valid

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas untuk uji validitas dimensi *responsibility* dapat disimpulkan bahwa semua butir dari dimensi *responsibility* adalah valid karena r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, sehingga butir-butir pernyataan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 4. *Assurance*

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.880	0.173	Valid
2	0.887		Valid
3	0.898		Valid
4	0.930		Valid
5	0.905		Valid

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas untuk uji validitas dimensi *assurance* dapat disimpulkan bahwa semua butir dari dimensi *assurance* adalah valid karena r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, sehingga butir-butir pernyataan layak digunakan untuk penelitian.

Tabel 5. *Empathy*

Butir	R hitung	R tabel	Keterangan
1	0.916	0.173	Valid
2	0.905		Valid
3	0.900		Valid
4	0.904		Valid
5	0.926		Valid

Berdasarkan hasil analisis tabel di atas untuk uji validitas dimensi *empathy* dapat disimpulkan bahwa semua butir dari dimensi *empathy* adalah valid karena r hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel, sehingga butir-butir pernyataan layak digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha. Hasil kuesioner dinyatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0.6.

Tabel 6. nilai Alpha Cronbach Alpha

Aspek/Dimensi	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	0.922	Reliable
<i>Reliability</i>	0.920	Reliable
<i>Responsibility</i>	0.872	Reliable

<i>Assurance</i>	0.939	Reliable
<i>Empathy</i>	0.948	Reliable

Berdasarkan tabel di atas analisis masing-masing dimensi menunjukkan hasil yang reliable, hal ini dapat dilihat dari nilai Crobach Alpha yang lebih besar dari 0.6.

3. Data Kepuasan Madrasah/Sekolah

Tabel 7. Data Kepuasan Madrasah/Sekolah

Instrumen Variabel	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<i>Tangible</i>	52.49%	37.40%	8.99%	0.73%	0.39%
<i>Reliability</i>	48.28%	37.88%	11.97%	1.50%	0.37%
<i>Responsibility</i>	52.81%	33.85%	11.67%	0.99%	0.68%
<i>Assurance</i>	53.60%	35.90%	8.94%	1.23%	0.33%
<i>Empathy</i>	53.83%	35.18%	9.20%	1.39%	0.40%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan madrasah dan sekolah terhadap penerimaan mahasiswa baru UIN Salatiga ditinjau dari lima aspek menunjukkan hasil yang baik. sekolah/madrasah menyatakan puas terhadap *tangible*, *Reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *empathy* berturut-turut adalah sebesar 89.89%, 86.16%, 86.66%, 89.50%, 89.01%. di mana kepuasan yang paling dominan adalah *tangible*.

Analisis tingkat kepuasan sekolah/madrasah terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru tingkat nasional di UIN Salatiga menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis dilakukan dengan melihat rata-rata tingkat kepuasan sekolah dan madrasah untuk masing-masing dimensi dan kemudian dibuat interval. Rentang tersebut digunakan sebagai dasar kriteria tingkat kepuasan.

Tabel 8. Interval ratio Tingkat Kepuasan Sekolah/Madrasah terhadap Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru

Tingkat Kepuasan	Interval Ratio
Sangat Puas	4.40 – 5.00
Puas	3.60 – 4.39
Cukup Puas	2.80 – 3.59
Kurang Puas	1.90 – 2.79
Tidak Puas	1.00 – 1.89

a. *Tangible*

Tabel 9. Analisis deskriptif dimensi *tangible*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
1	4.06		Puas
2	4.29		Puas
3	4.32	4.23	Puas
4	4.14		Puas
5	4.28		Puas
6	4.33		Puas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa enam butir pertanyaan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *tangible*

adalah 4.23 di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Maka dapat disimpulkan bahwa madrasah/sekolah puas terhadap dimensi *tangible*.

Pada aspek *tangible* (fasilitas, ruang pelayanan, karyawan dan pelayanan akademik) menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 89.89%, hal ini menunjukkan tampilan fisik baik dari sisi fasilitas, ruang pelayanan, karyawan dan pelayanan akademik menjadi tolak ukur utama dalam kepuasan sekolah/madrasah dalam penerimaan mahasiswa baru.

Hal ini sejalan dengan penelitian Wijana dan Rusiawati (2021) yang menyatakan bahwa kualitas mutu pelayanan menunjukkan hasil yang memuaskan. *Tangible* sangat penting dalam mendukung kepuasan pelanggan karena (a). *tangible* memberikan kesan pertama yang kuat kepada para pengguna, (b). penampilan karyawan yang profesional dan fasilitas yang terawat dapat meningkatkan kepercayaan dalam kualitas layanan, (c). pengguna yang merasa puas dengan elemen *tangible* akan cenderung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

b. *Reliability*

Tabel 10. Analisis deskriptif dimensi *Reliability*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
1	4.23	4.13	Puas
2	4.02		Puas
3	4.02		Puas
4	4.18		Puas
5	4.18		Puas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa lima butir pertanyaan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *Reliability* adalah 4.13 di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Maka dapat disimpulkan bahwa madrasah/sekolah puas terhadap dimensi *Reliability*.

Pada aspek *reliability* (keandalan pelayanan, ketepatan waktu) menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 86.16%,. Keandalan staf akademik dan ketepatan waktu dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru UIN Salatiga dalam tataran yang baik walaupun masih ada kekurangan. Kekurangan ini terjadi karena relative banyaknya peminat atau pihak sekolah/madrasah yang mengakses web pendaftaran mahasiswa baru sehingga membutuhkan waktu khusus untuk dapat terselesaikannya pelayanan dengan baik. aspek *reliability* sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena (a) pelayanan yang dapat diandalkan akan membuat para pengguna merasa lebih percaya pada layanan yang diberikan, (b) pengguna yang merasa puas cenderung akan loyal dan kembali lagi dan merekomendasikan kepada pihak lain, (c) layanan yang andal dapat mengurangi risiko keluhan pelanggan akibat ketidaksesuaian janji dan ketidak tepatan waktu.

c. *Responsibility*

Tabel 11. Analisis deskriptif dimensi *responsibility*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
1	4	4.15	Puas
2	4.23		Puas
3	4.22		Puas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa tiga butir pertanyaan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *responsibility* adalah 4.15 di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Maka dapat disimpulkan bahwa madrasah/sekolah puas terhadap dimensi *responsibility*.

Pada aspek *responsibility* (sikap tanggap) menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 86.66%. Sikap tanggap yang dilakukan UIN Salatiga dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru sudah sangat bagus karena memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan sekolah/madrasah dan sangat cepat dalam menghadapi keluhan dari pihak sekolah/madrasah. Aspek *responsibility* sangat penting dalam membangun kepuasan pelanggan karena (a) *responsibility* membantu pengguna merasa bahwa kebutuhan dan keluhan mereka diakui dan dihargai, (b) tindakan tanggap terhadap masalah pelanggan dapat mencegah ke situasi yang lebih serius, (c) perguruan tinggi yang bertanggung jawab biasanya memiliki reputasi yang baik.

d. *Assurance*

Tabel 12. Analisis deskriptif dimensi *assurance*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
1	4.23	4.23	Puas
2	4.07		Puas
3	4.31		Puas
4	4.21		Puas
5	4.35		Puas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa lima butir pertanyaan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *assurance* adalah 4.23 di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Maka dapat disimpulkan bahwa madrasah/sekolah puas terhadap dimensi *assurance*.

Pada aspek *assurance* menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 89.50%. Aspek *assurance* penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna karena (a) *assurance* memberikan rasa percaya terhadap pengguna, (b) *assurance* memberikan rasa aman, (c) *assurance* mengurangi ketidakpastian. Aspek *assurance* yang diterapkan UIN Salatiga dalam melakukan pelayanan penerimaan mahasiswa baru sangat sesuai dengan kebutuhan sekolah/madrasah, sehingga pihak sekolah/madrasah memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan.

e. *Empathy*

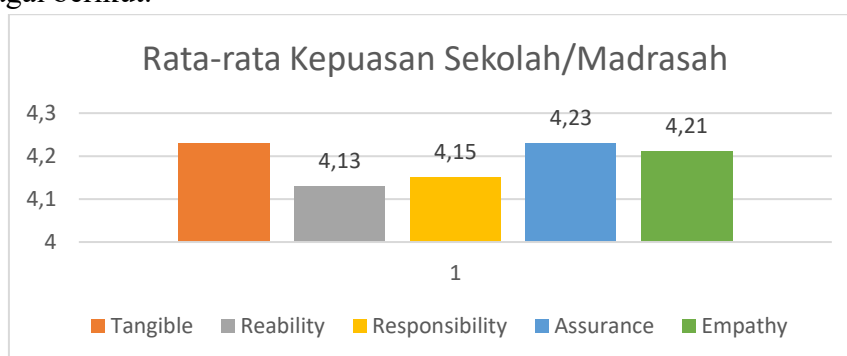
Tabel 13. Analisis deskriptif dimensi *empathy*

Butir	Rata-rata	Rata-rata dimensi	Keterangan
1	4.25	4.21	Puas
2	4.22		Puas
3	4.27		Puas
4	4.09		Puas
5	4.24		Puas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa lima butir pertanyaan menghasilkan tingkat kepuasan yang menyatakan puas. Berdasarkan rata-rata keseluruhan untuk dimensi *empathy* adalah 4.21 di mana nilai tersebut berada pada rentang kategori puas. Maka dapat disimpulkan bahwa madrasah/sekolah puas terhadap dimensi *empathy*.

Pada aspek *empathy* menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori puas sebesar 89.01%. *Empathy* menunjukkan kepedulian perguruan tinggi dengan keadaan, *empathy* membantu menciptakan komunikasi yang jelas dan transparan yang dapat mengurangi ketidak pastian. Dengan adanya komunikasi yang jelas dan transparan antara pihak UIN Salatiga dengan pihak sekolah/madrasah akan terus meningkatkan kepuasan pihak yang mendaftarkan siswa-siswinya untuk melanjutkan pendidikan di UIN Salatiga.

Nilai tingkat kepuasan yang diberikan responden terhadap pelayanan lima faktor dinyatakan sebagai berikut.



Gambar 1. Rata-Rata Kepuasan Sekolah/Madrasah

Analisis SWOT untuk meningkatkan Pelayanan UIN Salatiga dalam Penerimaan Mahasiswa Baru

Analisis SWOT merupakan suatu analisis yang digunakan untuk menganalisa kekuatan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam melakukan suatu usaha atau bisnis (Jannah et al., 2024). Analisis SWOT berfungsi menganalisis berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi, berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strength) dan peluang (opportunity) dan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weakness) dan ancaman (threat) (Harisudin, 2020; Mustajib, 2023). Empat strategi tersebut akan terbentuk setelah kekuatan dan kelemahan, peluang, dan ancaman dicocokkan (Luwihita, 2024). Jadi, analisis SWOT membandingkan antara faktor external peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan (Widiyarini & Hunusalela, 2019).

1. Analisis Kekuatan (*Strength*)

Strength merupakan faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya (Harisudin, 2020). Berdasarkan survey dengan pihak layanan UIN Salatiga dan para responden, terdapat beberapa faktor kekuatan yang dimiliki oleh UIN Salatiga sehingga menjadi pendukung dalam meningkatkan kualitas layanannya. Faktor kekuatan yang dimiliki UIN Salatiga adalah sebagai berikut:

Pertama, ruang pelayanan yang menarik dan bersih. Ruang pelayanan yang menarik dan bersih menjadi salah satu asset yang berharga untuk meningkatkan citra universitas. Sementara lingkungan yang bersih menciptakan kesan profesional, dan desain yang menarik dapat memberikan pengalaman para mitra universitas UIN Salatiga yang ebih berkesan.

Kedua, pelayanan akademik berbasis teknologi. Pelayanan berbasis teknologi yang dimiliki UIN Salatiga dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas proses akademik, baik dalam bidang pelayanan akademik maupun dalam pelayanan penerimaan mahasiswa baru. Perkembangan teknologi yang sudah diadaptasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi menciptakan pengalaman yang lebih modern dan adaptif sesuai dengan perkembangan zaman.

Ketiga, pelayanan akademik secara tatap muka dan online. UIN Salatiga sudah melakukan berbagai layanan dengan layanan hybrid, yaitu pelayanan secara langsung dan tatap muka. Pelayanan yang dilakukan dapat memberikan pelayanan yang inklusif, efisien dan sesuai kebutuhan mahasiswa, ataupun mitra dari UIN Salatiga.

Keempat, karyawan cepat tanggap dan ramah. Karyawan yang cepat tanggap dan ramah menjadi asset penting dalam pelayanan di UIN Salatiga. Dengan kombinasi cepat tanggap dan ramah, karyawan tidak hanya, menyelesaikan masalah tetapi juga meningkatkan pengalaman yang lebih baik, dan membuat mitra ingin kembali.

Kelima, memiliki jam operasional yang baik. Jam operasional yang baik diterapkan di UIN Salatiga sebagai bentuk profesionalitas untuk mendukung kebutuhan mahasiswa, dosen, staf ataupun mitra dengan memperhatikan efisiensi, fleksibilitas dan aksesibilitas. Jam operasional yang baik akan memberikan pengalaman yang terstruktur dan mendukung keberhasilan proses akademik serta non-akademik

2. Analisis Peluang

Analisis peluang adalah faktor positif yang muncul dari lingkungan dan memberikan kesempatan untuk memanfaatkannya (Riyanto, 2018). Peluang tidak hanya berupa kebijakan dalam hal mendapatkan uang, akan tetapi bisa juga berupa respon masyarakat atau isu yang diangkat.

Pertama, menjalin komunikasi yang baik. Menjalinkan komunikasi yang baik adalah keterampilan yang sangat penting dalam mendukung hubungan diberbagai lingkungan, termasuk akademik. Komunikasi yang efektif menciptakan pemahaman, menghindari kesalahpahaman, dan memperkuat kerjasama antara UIN Salatiga dan mitra.

Kedua, promosi mouth by mouth. Promosi mouth by mouth merupakan salah satu strategi yang dapat ditingkatkan untuk mengenalkan UIN Salatiga kepada lingkungan yang lebih luas. Strategi ini sangat efektif karena didasarkan pada kepercayaan dan pengalaman pribadi, sehingga lebih meyakinkan.

Ketiga, kerjasama dengan pihak sekolah. Kerjasama dengan pihak sekolah di UIN Salatiga merupakan sebuah peluang yang akan memberikan dampak positif bagi kampus. Karena dengan menjalin kerjasama dengan pihak sekolah UIN akan lebih dikenal oleh para siswa yang akan melanjutkan kependidikan yang lebih tinggi.

3. Analisis Kelemahan

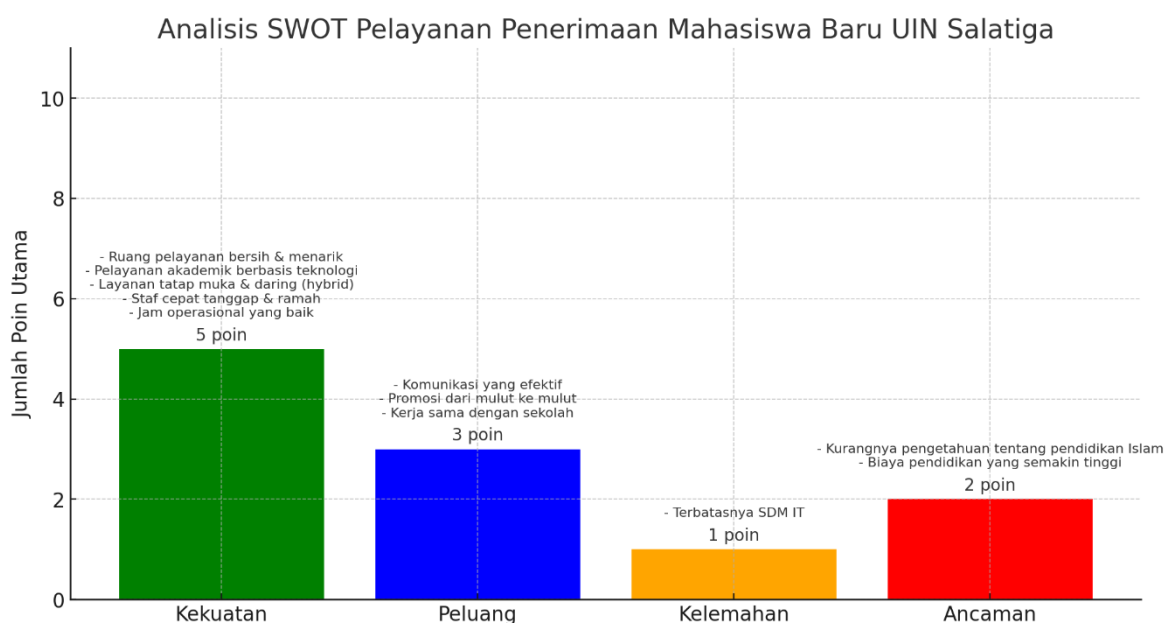
Kelemahan (*weakness*) yaitu melihat hal-hal yang dipandang menjadi kelemahan sehingga membentuk prioritas untuk mengatasi kelemahan tersebut (Mukhlisin & Hidayat Pasaribu, 2020). Meskipun sistem penerimaan mahasiswa baru di UIN Salatiga telah mengalami berbagai perkembangan, masih terdapat kelemahan yang perlu diperhatikan, yaitu terbatasnya SDM IT. Terbatasnya SDM IT adalah tantangan yang dihadapi di UIN Salatiga, sehingga perlu adanya peningkatan lebih lanjut agar semua layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

4. Analisis Ancaman

Ancaman adalah faktor negatif dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi berkembangnya atau berjalannya sebuah organisasi dan program (Istiqomah & Andriyanto, 2017). Berikut macam-macam aspek yang menjadi ancaman:

Pertama, kurangnya pengetahuan tentang pendidikan Islam. Pendidikan Islam merupakan salah satu pendidikan yang mengutamakan pembentukan karakter berdasarkan ajaran Islam. UIN Salatiga perlu mencetak generasi yang tidak hanya unggul dalam ilmu pengetahuan tetapi juga memiliki moral dan etika yang baik.

Kedua, biaya pendidikan yang semakin lama semakin tinggi. permasalahan biaya pendidikan yang semakin tinggi membuat para orang tua yang memiliki pendapatan menengah akan berfikir ulang untuk membuat anak mereka melanjutkan kependidikan yang lebih tinggi.



Gambar 2. Analisis Swot Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru UIN Salatiga

Penutup

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dipaparkan di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, kepuasan pihak sekolah/madrasah yang ditinjau dari lima aspek menunjukkan hasil kepuasan terhadap *tangible*, *Reliability*, *responsibility*, *assurance* dan *empathy* berturut-turut adalah sebesar 89.89%, 86.16%, 86.66%, 89.50%, 89.01%. di mana kepuasan yang paling dominan adalah *tangible*. Berdasarkan hasil analisis SWOT terhadap pelayanan penerimaan mahasiswa baru di UIN Salatiga, yang menjadi kekuatan dari sisi layanan adalah ruangan pelayanan yang bersih dan menarik, pelayanan akademik berbasis teknologi, pelayanan akademik berbasis tatap muka dan online, karyawan yang cepat tanggap dan ramah, memiliki jam operasional yang baik. Dari sisi peluang yang perlu di tingkatkan UIN Salatiga adalah menjalin komunikasi yang baik, promosi mouth by mouth, dan kerja sama pihak sekolah. Pada bagian analisis kelemahan yaitu terbatasnya SDM IT. Dan pada analisis ancaman yang perlu dicari solusinya adalah kurangnya pengetahuan tentang pendidikan Islam, dan biaya pendidikan yang semakin tinggi. Penelitian ini bisa menjadi rekomendasi bagi UIN

Salatiga untuk terus meningkatkan berbagai peluang agar semakin dikenal dan pihak yang bekerjasama memiliki rasa puas dan akan kembali lagi mendaftarkan siswanya untuk melanjutkan ke perguruan tinggi. UIN Salatiga tetap harus mempertahankan bahkan meningkatkan sisi yang menjadi kekuatan dari UIN Salatiga. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*) dalam konteks layanan pendidikan tinggi berbasis pelayanan publik. Secara teoritik, penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi antara strategi pemasaran pendidikan dan manajemen kualitas layanan dalam menarik dan mempertahankan kepercayaan publik, serta membuka ruang bagi pengembangan model komunikasi partisipatif antara lembaga pendidikan tinggi dengan mitra eksternal (sekolah/madrasah).

Daftar Pustaka

- Basundoro, P., Nasih, M., Nugroho, A. S., Firdiyansyah, M. M., & Solichin, A. (2024). *Menjaga Pintu Masuk Uinversitas Airlangga: Dinamika Penyelenggaraan Mahasiswa Baru Sejak Masa NIAS Sampai UNAIR, 1913-2023*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Creswell, J.W., & Creswell, J. D. (2015). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Harisudin, M. (2020). Metode Penentuan Faktor-faktor Keberhasilan Penting dalam Analisis SWOT. *AGRISAINTEFIKA: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian*, 3(2), 109–121. <https://doi.org/10.32585/ags.v3i2.546>
- Istiqomah, & Andriyanto, I. (2017). Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada Sentra Jenang di Desa Kaliputu Kudus). *Bisnis*, 5(2), 363–382. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3019>
- Jannah, M., Faizah, A. N., Indraputri, A. J., Puspita, V. E., Hidayat, R., & Ikaningtyas, M. (2024). Pentingnya Analisis Swot dalam Suatu Perencanaan dan Pengembangan Bisnis. *IJESPG Journal*, 2(1), 9–17. <https://doi.org/10.26638/ijespg.113>
- Luwihta, A. D. (2024). Strategi Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Analisis SWOT. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.58401/dirasah.v7i1.1061>
- Marfuah, U., Anugerah, R., & Puteri, M. (2016). Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik fakultas x universitas xyz. *PROSIDING SEMNASTEK*, (November), 1–8. Retrieved from <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/732>
- Marsinah, Hatidah, & Antika. (2024). Prosedur Penerimaan Mahasiswa Baru Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 4(1), 335–344. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v4i1.323>
- Merliana, N. P. E., & Putra, P. B. A. A. (2021). Sistem Informasi Akademik dalam Pengelolaan Pendidikan di Institut Agama Hindu Negeri Tampung Penyang Palangka Raya. *Satya Sastraharing: Jurnal Manajemen*, 5(2), 47–56. <https://doi.org/10.33363/satya-sastraharing.v5i2.777>
- Mukhlisin, A., & Hidayat Pasaribu, M. (2020). Analisis Swot dalam Membuat Keputusan dan Mengambil Kebijakan Yang Tepat. *Invention: Journal Research and Education Studies*, 1(1), 33–44. <https://doi.org/10.51178/invention.v1i1.19>

- Mustajib. (2023). Implementasi Manajemen Strategis dalam Organisasi Non Profit (ONP) Studi Pembiayaan Pondok Pesantren Fathul ‘Ulum Kwagean Kediri. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu Dan Manajemen Pendidikan Islam*, 6(1), 81–92. <https://doi.org/10.58401/dirasah.v6i1.708>
- Nurazizah, S., Fauzi, A., & Supardi, S. (2023). Strategi Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 4(2), 253–264. <https://doi.org/10.32806/jkpi.v4i2.5>
- Riyanto, S. . (2018). Analisis Pengaruh Lingkungan Internal Dan Eksternal Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Usaha Kecil Menengah (Ukm) Di Madiun. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 5(3), 159–168. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v5i3.21707>
- Santoso, L., & Amanullah, J. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Website Menggunakan Metode Rapid Application Development (Rad). *Elkom : Jurnal Elektronika Dan Komputer*, 15(2), 250–259. <https://doi.org/10.51903/elkom.v15i2.943>
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopo Bengkalis di Pekanbaru. *Jurnal Development*, 6(1), 47–60. <https://doi.org/10.53978/jd.v6i1.67>
- Thoib, I., & Candra, B. P. (2025). Perancangan Basis Data Relasional Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru di Institut Teknologi Mojosari. *TEPI: Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Industri*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/10.14710/tepi.v39n1.xxxxxx>
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Primagum Sejati di Makassar. *Seiko: Journal of Management & Business*, 1(2), 176–204. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v1i2.228>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Undap, S. C. E., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Matahari Department Store Mega Mall Manado. *Productivity*, 2(1), 6–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32053>
- Widiyarini, & Hunusalela, Z. F. (2019). Perencanaan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT dan QSPM dalam Upaya Peningkatan Penjualan T Primavista Solusi. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 5(4), 384–397. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4186>
- Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. D. (2021). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan*. 26(2), 268–273.
- Yusa, M., Alqap, A. S. F., Helmizar, & Hidayati, N. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu*. 18(II), 103–118. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>