

Good University Governance dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Vokasi

Good University Governance and Its Impact on Vocational Students' Satisfaction

Yeti Asmawati¹, Siti Sofiyah², Romadhon³

Akuntansi D3¹, Sekretari D3², Akuntansi Perpajakan D4³

Politeknik Piksi Input Serang^{1,2,3}

e-mail: yetiasmawati9@gmail.com¹, ssofiyah94@gmail.com², adhonnro@gmail.com³

Abstract:

This study is driven by the need to evaluate the effectiveness of Good University Governance (GUG) implementation in enhancing student satisfaction at a vocational higher education institution. Its objective is to identify the perceptions of active students at a polytechnic in Serang, Banten, regarding the application of GUG principles and to measure their satisfaction across four institutional service domains: governance and collaboration, student affairs, finance and infrastructure, and academic services. A descriptive quantitative survey design was employed, using an online questionnaire based on a four-point Likert scale, which was administered to all 374 enrolled students in the 2024 academic year. Descriptive analysis revealed mean scores ranging from 3.225 to 3.360 (categorized as "Good"), with the highest ratings in the assurance dimension ($M = 3.405$) and Wi-Fi access ($M = 3.359$), and the lowest in affordable catering services ($M = 2.919$) and governance participation ($M = 3.222$). The study concludes that GUG practices at this institution generally satisfy student expectations, although priority should be given to improving service delivery and participatory mechanisms to further enhance quality.

Keywords: *Good University Governance, Student Satisfaction, Vocational Higher Education, Governance Practices, Management*

Abstrak:

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Good University Governance (GUG) dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi vokasi. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi persepsi mahasiswa aktif salah satu Politeknik di Serang, Banten, terhadap implementasi prinsip GUG serta mengukur tingkat kepuasan mereka pada empat bidang layanan institusi: tata kelola dan kerjasama, kemahasiswaan, keuangan dan sarana prasarana, serta pendidikan. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner daring berbasis skala Likert empat poin, disebarkan kepada 374 mahasiswa sensus populasi TA 2024. Hasil analisis deskriptif menunjukkan skor rata-rata antar bidang berkisar antara 3,225–3,360 (kategori "Baik"), dengan dimensi assurance (3,405) dan akses Wi-Fi (3,359) sebagai skor tertinggi, sementara ketersediaan makanan terjangkau (2,919) dan partisipasi tata pamong (3,222) relatif lebih rendah. Simpulan penelitian menegaskan bahwa GUG di institusi ini secara umum memuaskan mahasiswa, meski perbaikan layanan dan mekanisme partisipasi perlu diutamakan untuk peningkatan mutu lebih lanjut.

Kata Kunci : Tata Kelola Perguruan Tinggi, Kepuasan Mahasiswa, Pendidikan Vokasi, Praktik Tata Kelola, Manajemen

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan dunia pendidikan yang kian ketat, implementasi *Good University Governance* (GUG) menjadi landasan penting bagi perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan berbagai pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa (Jumriani et al., 2022). GUG memegang peranan strategis dalam memastikan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi (Priyono & Ahmad, 2018). Perguruan tinggi vokasi seperti politeknik, dengan fokus pada penerapan ilmu terapan dan keterampilan praktis, menuntut penerapan prinsip-prinsip GUG yang mampu menjawab tuntutan stakeholder dan pasar kerja (Muktiyanto, 2016).

Dalam konteks perguruan tinggi di Indonesia, GUG tidak hanya menjadi tuntutan regulatif, tetapi juga kebutuhan strategis dalam menghadapi persaingan global, mendorong otonomi kampus, dan memastikan akuntabilitas publik atas pengelolaan dana, kurikulum, dan layanan akademik. Dengan tata kelola yang baik, perguruan tinggi mampu membangun sistem pengambilan keputusan yang sehat, mengoptimalkan sumber daya, dan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat, pemerintah, serta industri (Putra, 2017; Suti et al., 2020).

Mahasiswa sebagai penerima langsung layanan pendidikan memiliki peran kunci dalam menilai efektivitas penerapan GUG. Kepuasan mahasiswa tidak hanya mencerminkan persepsi mereka terhadap kualitas akademik, tetapi juga kualitas manajemen, layanan administrasi, fasilitas pendukung, dan interaksi dengan sivitas akademika (Rahareng & Relawan, 2017). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap daya tarik institusi, retensi mahasiswa, dan reputasi perguruan tinggi di mata industri dan masyarakat (Susetyo et al., 2022). Oleh karena itu, memahami tingkat

kepuasan mahasiswa menjadi langkah penting dalam evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

Good University Governance (GUG) adalah penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam perguruan tinggi, diadaptasi dari *Good Corporate Governance*. Berdasarkan kerangka *Good University Governance* yang telah diadopsi oleh banyak perguruan tinggi, ada prinsip-prinsip yang kemudian diadaptasi seperti melalui kebijakan peningkatan akses informasi, pelaporan keuangan yang terbuka, mekanisme umpan balik mahasiswa, serta kebijakan otonomi akademik dan kelembagaan. Prinsip-prinsip ini mendorong keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban institusi, yang pada gilirannya diharapkan meningkatkan mutu layanan pendidikan. Sebagai contoh, Widjajanti & Sugiyanto (2015) mencatat bahwa penerapan prinsip-prinsip GUG (termasuk transparansi dan partisipasi) dalam salah satu fakultas dirancang menghasilkan *excellent service* (pelayanan prima) akademik yang pada akhirnya menaikkan kepercayaan dan kepuasan mahasiswa.

Berbagai penelitian empiris di Indonesia menunjukkan GUG berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Riset oleh Putrika & Putri (2021) pada salah satu universitas juga melaporkan pengaruh GUG yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menemukan bahwa di antara dimensi GUG, akuntabilitas institusional memberikan kontribusi paling kuat terhadap kepuasan. Selain itu, Putrika menyoroti *excellent service* sebagai pemoderasi: peningkatan kualitas layanan akademik dan non-akademik memperkuat efek positif GUG pada kepuasan mahasiswa. Penelitian lain oleh Muhsin et al. (2019) di salah satu institut di Batam juga menunjukkan pengaruh signifikan GUG terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian terdahulu mengenai *Good University Governance* dan kepuasan mahasiswa umumnya dilakukan pada universitas riset atau universitas umum,

sehingga penelitian pada institusi vokasi masih sedikit tergal.

Salah satu Politeknik di Serang, Banten, institusi pendidikan vokasi di wilayah Banten, telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip GUG dalam berbagai aspek pengelolaan. Mulai dari tata kelola akademik, manajemen keuangan, penyusunan kurikulum berbasis kompetensi, hingga pelibatan mahasiswa dalam pengambilan keputusan melalui forum kemahasiswaan. Meskipun demikian, belum optimalnya pemahaman dan pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap penerapan prinsip *Good University Governance* (GUG) di Politeknik ini. Munculnya variasi persepsi mahasiswa terhadap aspek seperti transparansi informasi, partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta kualitas layanan dan fasilitas kampus menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kebijakan GUG yang dijalankan telah dirasakan secara positif oleh mahasiswa.

Oleh karena itu, penelitian ini diperlukan untuk memberikan gambaran empiris yang komprehensif, yang nantinya dapat dijadikan dasar pengembangan tata kelola institusi vokasi yang lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa. Studi di konteks politeknik juga akan memperkaya literatur sekaligus memberikan rekomendasi bagi pengelola institusi berbasis keahlian terapan. Selain itu, perbedaan karakteristik mahasiswa politeknik yang lebih menekankan keterampilan praktik dan keterkaitan industri juga dapat mempengaruhi dimensi kepuasan yang relevan (Yurnalissa & Maria, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain *descriptive quantitative research* (Creswell & Creswell, 2022) untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat pemahaman serta kepuasan mahasiswa terhadap implementasi *Good University Governance* pada Politeknik di Serang, Banten. Desain kuantitatif deskriptif dipilih karena mampu memberikan gambaran riil mengenai fenomena sosial dalam populasi

tertentu melalui data numerik dan analisis statistik sederhana (Creswell & Creswell, 2022). Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disebarluaskan secara daring melalui tautan *Google Form* (Evans & Mathur, 2018). Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Politeknik di Serang, Banten, yang berjumlah 374 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara sensus, di mana seluruh populasi mahasiswa aktif diinstitusi tersebut diikutsertakan agar hasil penelitian bersifat representatif.

Tahapan persiapan instrumen mencakup kajian literatur, adaptasi instrumen, serta uji validitas isi dengan mengacu pada Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Politeknik (2023). Dokumen pedoman tersebut dijadikan acuan dalam menyusun indikator-indikator untuk mengukur pemahaman mahasiswa terhadap lima prinsip utama *Good University Governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsibilitas, dan independensi, serta mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap implementasi prinsip-prinsip tersebut di lingkungan kampus. Kuesioner menggunakan skala *Likert* empat poin, yaitu: 1 untuk Kurang, 2 untuk Cukup, 3 untuk Baik, dan 4 untuk Sangat Baik. Skor rata-rata responden kemudian dikategorikan berdasarkan rentang nilai: 1,00–1,49 (Kurang), 1,50–2,49 (Cukup), 2,50–3,49 (Baik), dan 3,50–4,00 (Sangat Baik), guna mempermudah interpretasi hasil.

Penggunaan skala *Likert* empat poin ini didasarkan pada pertimbangan kesederhanaan dalam interpretasi serta konsistensi dalam pengukuran persepsi responden (Rothman, 2004). Sebelum kuesioner disebarluaskan secara luas, dilakukan uji coba pada 30 mahasiswa yang bukan bagian dari sampel penelitian untuk menguji reliabilitas instrumen. Hasil uji coba menunjukkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik dengan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$. Data yang terkumpul dari responden kemudian dianalisis secara

deskriptif, dengan menggunakan teknik analisis berupa frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi. Analisis ini dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap penerapan lima prinsip *Good University Governance* dan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap tata kelola yang diterapkan di Politeknik tersebut.

PEMBAHASAN

Keseluruhan temuan terbagi ke dalam empat aspek utama pembahasan, yaitu Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, Bidang Kemahasiswaan, Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana, serta Bidang Pendidikan. Pada aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama, yang mencakup 12 indikator, diperoleh rata-rata skor 3,277 yang mencerminkan kategori “Baik”. Aspek Bidang Kemahasiswaan terdiri dari 14 indikator dengan skor rata-rata 3,251, juga berada pada kategori “Baik”. Aspek Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana, yang meliputi 14 indikator seperti sistem pembayaran, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan wifi, mencatat skor rata-rata sebesar 3,225. Sementara itu, aspek Bidang Pendidikan, yang terbagi lagi ke dalam lima dimensi layanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, secara umum menunjukkan skor rata-rata di atas 3,2 pada masing-masing dimensi. Keempat aspek ini menjadi landasan analisis untuk mengukur kualitas tata kelola dan pelayanan yang diterapkan.

Tabel 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap 4 Aspek

Aspek	Jumlah Indikator	Rata-Rata
Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama	12	3,277
Bidang Kemahasiswaan	14	3,251
Bidang Keuangan & Sarana Prasarana	14	3,225
Pendidikan – Reliability (Keandalan)	9	3,360
Pendidikan – Responsiveness (Daya Tanggap)	4	3,313
Pendidikan – Assurance (Jaminan)	9	3,405
Pendidikan – Empathy (Empati)	5	3,290

Pendidikan – Tangibles (Kelengkapan Fisik)	4	3,228
--	---	-------

Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

Berdasarkan Tabel 2, rata-rata skor masing-masing indikator Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama di Politeknik berkisar antara 3,166 hingga 3,388, dengan nilai tertinggi pada respons pimpinan dan kepala unit dalam menanggapi kritik dan saran (M = 3,388) serta skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,277. Sistem Informasi Akademik (SIKAD), standar waktu pelayanan, dan prosedur administrasi menempati skor baik (M = 3,333), sedangkan indikator lain—seperti kecepatan tanggapan staf, kecakapan administrasi, serta kemudahan akses kerjasama berkala—mencatat skor antara 3,277–3,277. Distribusi jawaban mengindikasikan bahwa dari total 4.824 respons, mayoritas mahasiswa memilih “Sangat Baik” (2.513 jawaban) dan “Baik” (2.067 jawaban), sedangkan pilihan “Cukup” dan “Kurang” sangat minor (201 dan 43 jawaban) sehingga keseluruhan menunjukkan persepsi “Baik” pada aspek tata pamong dan Kerjasama.

Tabel 2. Kepuasan Aspek Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama

Aspek / Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
Keseluruhan (rata-rata semua indikator)	3,277	Baik

Skor rata-rata 3,277 pada aspek “Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama” menunjukkan adanya korelasi positif antara penerapan prinsip GUG (khususnya transparansi dalam akses SIKAD dan akuntabilitas dalam penanganan keluhan) dengan kepuasan mahasiswa di Politeknik. Menariknya, indikator “respons pimpinan/unit dalam menindaklanjuti kritik dan saran” memperoleh skor tertinggi (M = 3,388), mengindikasikan peran tanggung jawab sebagai pendorong utama kepuasan, sedangkan indikator partisipasi mahasiswa (“penerimaan saran mahasiswa”) mencatat skor relatif lebih rendah (M = 3,222).

Bidang Kemahasiswaan

Berdasarkan Tabel 3, aspek Bidang Kemahasiswaan yang terdiri dari 14 indikator menunjukkan hasil evaluasi yang sangat positif dengan rata-rata keseluruhan skor sebesar 3,251, berada dalam kategori Baik. Seluruh indikator, mulai dari fasilitasi pengembangan kepribadian dan kepemimpinan, pelatihan kewirausahaan, hingga akses layanan kesehatan dan beasiswa, memperoleh skor di atas 3,17. Indikator tertinggi adalah layanan akses beasiswa dengan skor 3,417, sementara indikator terendah adalah pengembangan kepribadian dan kepemimpinan (3,172). Distribusi respon menunjukkan dominasi pilihan “Sangat Baik” dan “Baik” dengan total 1.945 dan 2.668 respon, jauh melampaui “Cukup” (415) dan “Kurang” (112).

Tabel 3. Kepuasan Aspek Bidang Kemahasiswaan

Aspek / Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
Keseluruhan (rata-rata semua indikator)	3,251	Baik

Hasil rata-rata skor 3,251 pada aspek Bidang Kemahasiswaan menandakan bahwa mahasiswa menilai berbagai layanan pengembangan diri, pelatihan, dan dukungan kesejahteraan secara Baik, dengan puncak pada akses beasiswa (M = 3,417) yang menunjukkan tingginya apresiasi terhadap peluang pembiayaan pendidikan.

Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana

Berdasarkan Tabel 4, seluruh 14 indikator pada aspek Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana memperoleh skor rata-rata antara 2,919 hingga 3,359 dengan nilai keseluruhan 3,225, tergolong kategori Baik. Indikator tertinggi adalah “Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wi-Fi” (M = 3,359), yang menegaskan pentingnya konektivitas digital bagi proses pembelajaran, sedangkan indikator “Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga terjangkau di kantin dan koperasi mahasiswa” mencatat skor terendah (M = 2,919), menandakan area peningkatan

pada layanan konsumsi. Rata-rata skor yang konsisten di atas 3,0 menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum puas dengan sistem pembayaran keuangan, pelayanan staf unit keuangan, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta ketersediaan prasarana penunjang akademik.

Tabel 4. Kepuasan Aspek Keuangan dan Sarana Prasarana

Aspek / Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
Keseluruhan (rata-rata semua indikator)	3,225	Baik

Hasil rata-rata skor 3,225 pada aspek Keuangan dan Sarana Prasarana mengindikasikan bahwa mahasiswa umumnya puas dengan kemudahan pembayaran, kualitas layanan unit keuangan, dan kondisi fisik fasilitas kampus, terutama akses hotspot/Wi-Fi (M = 3,359), namun mengungkap area perbaikan pada ketersediaan makanan terjangkau di kantin (M = 2,919).

Bidang Pendidikan

Berdasarkan Tabel 5, aspek Bidang Pendidikan yang terdiri atas lima dimensi menunjukkan bahwa layanan akademik dan kinerja dosen dinilai “Baik” oleh mahasiswa Politeknik. Dimensi *Reliability* (9 indikator) memperoleh skor rata-rata 3,360, refleksi dari kejelasan materi, kualitas bahan ajar, dan kesesuaian dosen dengan bidang keahlian. Dimensi *Responsiveness* (4 indikator) rata-rata 3,313, mencerminkan kualitas bimbingan PA dan konseling. *Assurance* (8 indikator) tertinggi dengan rata-rata 3,405, didorong oleh keramahan dan profesionalisme tenaga kependidikan. Dimensi *Empathy* (5 indikator) rata-rata 3,290, menunjukkan perhatian dosen terhadap kebutuhan mahasiswa. Terakhir, *Tangibles* (4 indikator) rata-rata 3,228, menandakan kepuasan terhadap kebersihan dan ketersediaan sarana fisik seperti ruang kuliah dan laboratorium. Secara keseluruhan, semua dimensi berada di kategori “Baik”, menegaskan bahwa pelayanan bidang

pendidikan di institusi ini telah memenuhi harapan mahasiswa.

Tabel 5. Kepuasan Aspek Pendidikan

Dimensi	Jumlah Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
<i>Reliability</i>	9	3,360	Baik
<i>Responsiveness</i>	4	3,313	Baik
<i>Assurance</i>	8	3,405	Baik
<i>Empathy</i>	5	3,290	Baik
<i>Tangibles</i>	4	3,228	Baik

Hasil evaluasi pada Bidang Pendidikan menunjukkan bahwa semua dimensi—*Reliability* (M = 3,360), *Responsiveness* (M = 3,313), *Assurance* (M = 3,405), *Empathy* (M = 3,290), dan *Tangibles* (M = 3,228)—berada dalam kategori “Baik”, menandakan bahwa mahasiswa menilai kejelasan materi, keterbukaan dosen, keramahan dan profesionalisme tenaga kependidikan, perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa, serta kondisi fasilitas fisik telah terpenuhi sesuai harapan. Skor *Assurance* tertinggi mencerminkan pentingnya keramahan dan kredibilitas dosen dalam membangun kepercayaan mahasiswa, selaras dengan temuan Alam & Santika (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik, khususnya aspek jaminan (*assurance*), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *Good University Governance* di Politeknik objek penelitian, termasuk aspek Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama; Bidang Kemahasiswaan; Bidang Keuangan dan Sarana Prasarana; serta Bidang Pendidikan—secara keseluruhan dinilai “Baik” oleh mahasiswa (skor rata-rata 3,225–3,360), dengan puncak pada dimensi *Assurance* (M = 3,405) dan kemudahan akses Wi-Fi (M = 3,359), serta area yang perlu perhatian lebih pada ketersediaan makanan terjangkau di kantin (M = 2,919) dan partisipasi dalam tata

pamong (M = 3,222). Temuan ini menegaskan bahwa perbaikan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan pendukung berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Institusi perlu memperkuat mekanisme tanggung jawab dan memperbaiki layanan konsumsi kampus untuk meningkatkan kesejahteraan mahasiswa, sambil menjaga peningkatan infrastruktur digital dan kualitas interaksi dosen. Disarankan penelitian lanjutan menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) dengan wawancara mendalam atau fokus grup dan studi longitudinal, serta perluasan sampel ke politeknik lain untuk menguji generalisasi temuan dan mengidentifikasi praktik terbaik antar institusi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Alam, I. A., & Santika, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 36(2), 22–32.

[2] Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=Pr2VEAAAQBAJ>

[3] Evans, J. R., & Mathur, A. (2018). The value of online surveys: a look back and a look ahead. *Internet Research*, 28(4), 854–887. <https://doi.org/10.1108/IntR-03-2018-0089>

[4] Jumriani, J., Mas’ud, M., & Nurwanah, N. (2022). Analisis Penerapan Good University Governance Bagi Akuntabilitas Publik Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar. *Journal of Accounting Finance*, 3(1), 123–142.

[5] Muhsin, M., Martono, S., Nurkhin, A., Pramusinto, H., Afsari, N., & Arham, A. F. (2019). The Relationship of Good University Governance and Student Satisfaction. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 1.

- <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p1>
- [6] Muktiyanto, A. (2016). Good University Governance Dan Kinerja Perguruan Tinggi. *Institusi Pendidikan Tinggi Di Era Digital: Pemikiran, Permodelan Dan Praktek Baik*, 45–66. <http://repository.ut.ac.id/7059/1/UTFEKON2016-03.pdf>
- [7] Priyono, D., & Ahmad, A. (2018). The Implementation of Higher Education Funding in Indonesia. *OALib*, 05(06), 1–11. <https://doi.org/10.4236/oalib.1104049>
- [8] Putra, A. (2017). Menguatkan Tata Kelola Transparansi Informasi Publik di Perguruan Tinggi. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 3(1), 173–189. <https://jurnal.kpk.go.id/index.php/integritas/article/view/161>
- [9] Putrika, K. E., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2021). Penerapan Good University Governance terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Excellent Service sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(11), 2693. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i11.p02>
- [10] Rahareng, V. J., & Relawan, I. N. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom). *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 46. <https://doi.org/10.33366/ref.v5i1.565>
- [11] Rothman, A. J. (2004). Likert scale. In *Encyclopedia of psychology, Vol. 5*. (pp. 57–58). Springer. <https://doi.org/10.1037/10520-022>
- [12] Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- [13] Suti, M., Syahdi, M. Z., & D., D. (2020). Tata Kelola Perguruan Tinggi dalam Era Teknologi Informasi dan Digitalisasi. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 3(2), 203. <https://doi.org/10.35914/jemma.v3i2.635>
- [14] Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2015). GOOD UNIVERSITY GOVERNANCE UNTUK MENINGKATKAN EXCELLENT SERVICE DAN KEPERCAYAAN MAHASISWA (Studi Kasus Fakultas Ekonomi Universitas Semarang). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(1), 69–81. <https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.504>
- [15] Yurnalissa, Y., & Maria, S. (2019). Partnership management of the vocational school and business / industrial world in achieving graduate quality. *Taman Vokasi*, 7(1), 10. <https://doi.org/10.30738/jtv.v7i1.4770>