Copyright © 2025 The Author(s)
Didaktika: Jurnal Kependidikan, Vol. 14 No. 2 Mei 2025

Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Ujian terhadap Layanan Seleksi Masuk PTKIN Tahun 2024

Tri Cahyanto[1], Zulfahmi Alwi[2], Komaruddin[3], Rohanda[4], Syahril Jamil[5], Mutmainah Juniawati[6], Syahbudin[7]

[1,4]Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
[2,7]Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia
[3,5,6]Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

[1]tri_cahyanto@uinsgd.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan peserta ujian terhadap layanan seleksi UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN tahun 2024. Fokus penelitian adalah mengukur kepuasan peserta serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan dengan melibatkan 50.000 responden yang dipilih secara *stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala *likert* lima poin dan wawancara mendalam untuk memperoleh perspektif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82% responden merasa puas atau sangat puas dengan layanan seleksi, terutama pada aspek kemudahan penggunaan sistem, kejelasan informasi, kualitas layanan panitia, dan fasilitas pendukung. Analisis regresi menunjukkan bahwa kejelasan informasi, kemudahan akses sistem, kualitas layanan panitia, dan fasilitas pendukung adalah determinan utama kepuasan. Namun, kelemahan seperti aksesibilitas sistem selama waktu puncak dan kurangnya efektivitas komunikasi melalui media sosial memerlukan perhatian. Temuan ini menegaskan pentingnya inovasi dan peningkatan kualitas layanan seleksi untuk meningkatkan pengalaman peserta serta memperkuat citra institusi. Rekomendasi strategis meliputi optimalisasi kapasitas sistem, pelatihan panitia, dan peningkatan komunikasi berbasis digital.

Kata kunci: layanan seleksi, UM-PTKIN, SPAN-PTKIN, perguruan tinggi

Pendahuluan

Sistem seleksi perguruan tinggi merupakan salah satu instrumen penting dalam menentukan penerimaan mahasiswa baru berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN), seleksi melalui jalur UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN bertujuan untuk memberikan kesempatan yang setara kepada calon mahasiswa dari berbagai latar belakang (Buamonabot dkk., 2020). Namun, pelaksanaan seleksi ini menghadapi sejumlah tantangan, seperti ketidakmerataan akses informasi, perbedaan fasilitas pendidikan di berbagai wilayah, serta kendala teknis dalam proses pendaftaran hingga pelaksanaan ujian (Yulianto dkk., 2021). Tantangan ini tidak hanya memengaruhi efektivitas sistem seleksi, tetapi juga berpotensi memengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas layanan yang diberikan (Fadlan dkk., 2020).

Secara teoritis, kepuasan peserta ujian merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas, efisiensi, dan keadilan suatu sistem seleksi (Kartini, 2024). Konsep ini melibatkan penilaian terhadap berbagai elemen, mulai dari akses informasi hingga transparansi dalam proses seleksi (Nursyamsi dkk., 2022; , Susanty, 2023). Peserta yang merasa puas cenderung memberikan umpan balik positif dan memiliki pandangan yang baik terhadap institusi penyelenggara (Zulkarnaini & Fatmasari, 2021). Sementara ketidakpuasan dapat berdampak

negatif pada citra institusi dan mengurangi minat calon mahasiswa di masa mendatang (Dirgantari, 2020; Wijana & Rusiawati, 2021).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta ujian sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, seperti kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur, dan pengalaman selama proses seleksi. Misalnya, survei mengenai sistem pendaftaran SPAN-PTKIN menunjukkan tingkat kepuasan lebih dari 80% pada berbagai aspek, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi dan kejelasan informasi yang disampaikan (Assyifa, 2023; , Rusdi, 2024). Hal serupa juga ditemukan dalam survei UM-PTKIN, di mana mayoritas peserta merasa puas dengan layanan ujian, terutama terkait kejelasan tata tertib dan kemudahan memahami prosedur ujian (Ariwanta, 2023; , Afdhal & Slamet, 2023).

Namun, penelitian tersebut juga mengungkapkan beberapa kelemahan, seperti kendala teknis dalam aplikasi pendaftaran, kurangnya akses informasi bagi peserta di wilayah terpencil, serta terbatasnya dukungan teknis selama puncak periode pendaftaran. Studi lain menunjukkan bahwa platform komunikasi yang digunakan, seperti media sosial dan situs resmi, memainkan peran penting dalam penyebaran informasi, tetapi optimalisasi penggunaan platform ini untuk menjangkau lebih banyak peserta masih menjadi tantangan (Susilawati dkk., 2022).

Meskipun penelitian sebelumnya memberikan wawasan penting mengenai tingkat kepuasan peserta ujian, masih terdapat kesenjangan dalam memahami faktor-faktor spesifik yang menyebabkan ketidakpuasan minor. Misalnya, aspek aksesibilitas aplikasi dan respon sistem selama periode puncak pendaftaran belum dieksplorasi secara mendalam (Purba, 2024). Selain itu, penelitian terdahulu lebih berfokus pada hasil survei tanpa menganalisis secara rinci hubungan antara pengalaman peserta dengan reputasi PTKIN secara keseluruhan (Yusmar & Fadilah, 2023). Kesenjangan ini membuka peluang untuk mengeksplorasi aspek-aspek tersebut guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

Berdasarkan analisis kesenjangan di atas, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan berikut: Sejauh mana tingkat kepuasan peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN mencerminkan kualitas layanan seleksi yang diberikan? Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut? Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengukur tingkat kepuasan peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN tahun 2024; 2) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta; dan 3) memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan penelitian. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan analisis komprehensif yang tidak hanya mengevaluasi kepuasan peserta, tetapi juga mengintegrasikan temuan tersebut ke dalam rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu layanan seleksi secara berkelanjutan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terukur mengenai tingkat kepuasan peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan peserta (Nasution, 2024; Susanti, 2023). Pada konteks ini, pendekatan deskriptif kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat kepuasan peserta (Purwanto, 2023; Malik, 2021).

Populasi penelitian mencakup seluruh peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN tahun 2024. Sampel diambil secara acak menggunakan teknik *stratified random sampling* untuk memastikan representasi yang memadai dari berbagai wilayah dan latar belakang peserta. Total sampel pada penelitian terdiri dari 50.000 responden yang dipilih berdasarkan kriteria partisipasi

Copyright © 2025 The Author(s)

aktif dalam ujian (Ngugi dkk., 2022). Teknik *stratified random sampling* ini penting untuk memastikan bahwa semua subkelompok dalam populasi terwakili, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik (Hasyim, 2019).

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur kepuasan peserta terhadap berbagai aspek layanan seleksi, termasuk kemudahan akses informasi, kualitas aplikasi pendaftaran, transparansi proses, dan pengalaman ujian. Kuesioner disusun berdasarkan skala *likert* lima poin untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Selain itu, wawancara mendalam dilakukan pada sebagian responden untuk mendapatkan perspektif kualitatif mengenai pengalaman mereka.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur kepuasan peserta terhadap berbagai aspek layanan seleksi, termasuk kemudahan akses informasi, kualitas aplikasi pendaftaran, transparansi proses, dan pengalaman ujian. Kuesioner disusun berdasarkan skala *likert* lima poin untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan (Krisnaningsih & Hariyono, 2022; Musleh, 2023). Selain itu, wawancara mendalam dilakukan pada sebagian responden untuk mendapatkan perspektif kualitatif mengenai pengalaman mereka (Gu dkk., 2021; Violita & Budiraharjo, 2022). Penggunaan kuesioner dengan skala *likert* memungkinkan peneliti untuk mengukur sikap dan persepsi responden secara lebih akurat (Diva dkk., 2022).

Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan peserta (Kapp dkk., 2022; Adıgüzel, 2019).

Hasil

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta ujian merasa puas dengan layanan seleksi UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN. Faktor kejelasan informasi, kemudahan akses sistem, kualitas layanan panitia, dan fasilitas pendukung merupakan penentu utama kepuasan peserta. Meskipun demikian, peningkatan kapasitas sistem selama waktu puncak dan optimalisasi komunikasi melalui media sosial diperlukan untuk memastikan pengalaman seleksi yang lebih baik di masa mendatang. Berikut Tabel 1. memuat rangkuman hasil survei para responden yang telah mengikuti proses pendaftaran SPAN-PTKIN 2024.

Tabel 1. Data Hasil Survei Pendaftar Ujian

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Secara keseluruhan, saya puas dengan penggunaan sistem pendaftaran SPAN-PTKIN	6,81%	1,53%	9,46%	34,83 %	47,37 %
2	Simpel untuk menggunakan sistem pendaftaran SPAN-PTKIN	6,33%	2,06%	10,82 %	35,62 %	45,17 %
3	Saya dapat menyelesaikan SPAN-PTKIN secara efektif dengan menggunakan sistem ini	6,39%	1,94%	9,82%	35,62 %	46,23 %

4	Saya dapat menyelesaikan pendaftaran SPAN-PTKIN secara cepat dengan menggunakan sistem ini	6,21%	2,17%	11,16 %	35,51 %	44,95 %
5	Saya menyelesaikan pendaftaran SPAN-PTKIN secara efisien menggunakan sistem ini	6,20%	2,02%	10,76 %	36,72 %	44,31 %
6	Saya merasa nyaman menggunakan sistem pendaftaran SPAN-PTKIN	6,21%	2,01%	10,76 %	35,71 %	45,31 %
7	Sistem pendaftaran SPAN-PTKIN mudah dipelajari	6, 18%	2,03%	10,61 %	35,58 %	45,59 %
8	Sistem menyediakan tombol/button yang mudah digunakan	6,06%	2,17%	11,79 %	37,14 %	42,84 %
9	Sistem memberikan pesan dengan jelas memberi tahu saya cara memperbaiki masalah	5,96%	2,39%	12,91 %	37,41 %	41,33 %
10	Setiap kali saya membuat kesalahan menggunakan sistem saya dapat memperbaiki data dengan mudah dan cepat	5,88%	2,45%	13,03 %	37,54 %	41,11 %
11	Informasi (seperti bantuan helpdeks, pesan layar dan dokumentasi lainnya) yang disediakan dengan sistem ini jelas	5,87%	2,29%	12,64 %	37,81 %	41,39 %
12	Saya mudah menemukan informasi yang saya butuhkan di sistem	5,99%	2,13%	11,43 %	37,74 %	42,71 %
13	Informasi yang disediakan untuk sistem mudah dipahami	6,06%	2,01%	10,58 %	37,18 %	44,16 %
14	Informasi tersebut efektif dalam membantu saya menyelesaikan permasalahan pendaftaran SPAN-PTKIN	6,00%	2,04%	11,11 %	37,67 %	43,18 %
15	Organisasi tata letak informasi pada layar sistem jelas	5,93	2,12%	11,89 %	37,71	42,34
16	Sistem memiliki antarmuka/tampilan yang menyenangkan	5,84%	2,34%	13,88 %	37,36 %	40,59 %
17	Saya suka antarmuka/tampilan sistem pendaftaran SPAN-PTKIN	5,87%	2,28%	13,69 %	37,14 %	41,02 %

Copyright © 2025 The Author(s)

18	Sistem ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya inginkan	5,86%	2,24%	13,19 %	37,33 %	41,38 %
19	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem pendaftaran SPAN-PTKIN	6,14%	1,92%	10,09 %	35,42 %	46,43 %

Hasil analisis Tabel 1. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN secara umum berada pada kategori tinggi. Sebanyak 82% responden menyatakan puas atau sangat puas dengan layanan seleksi, terutama pada aspek kemudahan penggunaan sistem pendaftaran, kejelasan informasi, dan transparansi tata tertib ujian. Kemudahan penggunaan aplikasi pendaftaran, yang mencakup antarmuka yang intuitif dan responsivitas sistem, menjadi faktor yang paling dihargai oleh responden, dengan rata-rata skor kepuasan mencapai 4,3 dari 5.

Analisis regresi mengidentifikasi empat faktor utama yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan peserta:

1) Kejelasan Informasi: Peserta yang merasa informasi tentang jadwal, lokasi, dan tata tertib ujian disampaikan dengan jelas cenderung memberikan skor kepuasan yang lebih tinggi (koefisien beta = 0,45, $p < 0,01$).
2) Kemudahan Akses Sistem: Sistem yang mudah diakses, terutama selama periode pendaftaran puncak, hasil ini menunjukkan hubungan positif dengan tingkat kepuasan (koefisien beta = 0,38, $p < 0,05$).
3) Kualitas Layanan Panitia: Sikap ramah dan profesionalisme panitia ujian turut memengaruhi persepsi positif peserta (koefisien beta = 0,29, $p < 0,05$).
4) Fasilitas Pendukung: Fasilitas ujian, seperti ketersediaan ruang yang nyaman dan jaringan internet yang stabil, menjadi elemen penting dalam menciptakan pengalaman ujian yang menyenangkan (koefisien beta = 0,25, $p < 0,05$).

Meskipun sebagian besar peserta ujian merasa puas, terdapat beberapa area yang membutuhkan perhatian. Sekitar 8% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap aksesibilitas sistem selama waktu sibuk, mengindikasikan perlunya peningkatan kapasitas server dan fitur pendukung seperti bantuan teknis *real-time*. Selain itu, sekitar 10% responden menunjukkan ketidakpuasan pada informasi yang disampaikan melalui media sosial, terutama terkait jadwal ujian yang sering kali diperbarui mendadak.

Hasil wawancara mendalam mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan peserta memiliki dampak langsung pada persepsi mereka terhadap reputasi PTKIN. Peserta yang puas cenderung merekomendasikan PTKIN kepada calon mahasiswa lain, sementara peserta yang tidak puas menunjukkan kecenderungan untuk menyebarkan umpan balik negatif. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga kualitas layanan seleksi sebagai upaya strategis dalam meningkatkan citra institusi.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN berada pada kategori tinggi, dengan 82% responden menyatakan puas atau sangat puas. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa layanan seleksi yang efektif, transparan, dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan peserta. Faktor kejelasan informasi, kemudahan akses sistem, kualitas layanan panitia, dan fasilitas pendukung terbukti menjadi determinan utama kepuasan. Dalam konteks yang lebih luas, temuan ini menegaskan pentingnya penerapan

prinsip layanan prima dalam sistem seleksi perguruan tinggi, yang tidak hanya meningkatkan pengalaman peserta tetapi juga memperkuat citra institusi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan peserta ujian sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kemudahan sistem. Misalnya, penelitian oleh Sholeh dkk. (2024) menyoroti bahwa transparansi dan kejelasan informasi adalah faktor kunci dalam membangun kepercayaan peserta terhadap sistem seleksi. Selain itu, kemudahan sistem juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan peserta, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, termasuk kemudahan akses dan penggunaan sistem, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Wajiyono et al., 2024). Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa area yang membutuhkan perbaikan, seperti aksesibilitas selama waktu sibuk, yang sejalan dengan temuan Maesara dkk. (2023) mengenai kendala teknis dalam aplikasi seleksi daring. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat literatur yang ada, sekaligus memberikan bukti empiris baru mengenai hubungan antara kualitas layanan seleksi dan kepuasan peserta, sebagaimana juga ditemukan dalam studi oleh Puguh Asmoro Hadi et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta.

Secara praktis, temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas layanan seleksi sebagai strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan reputasi PTKIN. Implementasi sistem informasi yang andal dan responsif, pelatihan bagi panitia ujian untuk memberikan layanan yang profesional, serta penyediaan fasilitas ujian yang memadai adalah langkah penting yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian ini. Secara teoretis, temuan ini berkontribusi pada pengembangan model kepuasan peserta dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya di lingkungan seleksi berbasis nilai-nilai keagamaan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, meskipun sampel mencakup responden dari berbagai wilayah, keterbatasan dalam representasi kelompok tertentu dapat memengaruhi generalisasi temuan. Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang mungkin kurang mendalam dalam menggali pengalaman subjektif peserta. Ketiga, pengumpulan data dilakukan dalam periode tertentu, sehingga tidak mencakup dinamika atau perubahan yang mungkin terjadi di luar periode tersebut.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan eksplorasi lebih lanjut dengan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman peserta secara lebih mendalam. Penelitian masa depan juga dapat memperluas cakupan geografis dan demografis untuk meningkatkan generalisasi temuan. Selain itu, evaluasi longitudinal terhadap sistem seleksi dapat memberikan wawasan tentang dampak perubahan atau inovasi layanan dalam jangka panjang. Variabel lain, seperti pengaruh media sosial dalam membangun persepsi peserta, juga layak untuk diteliti lebih lanjut guna memperkaya literatur di bidang ini.Mulailah dengan menginterpretasikan dan menjelaskan makna dari hasil penelitian Anda. Ini termasuk menjelaskan bagaimana hasil-hasil tersebut mendukung hipotesis atau pertanyaan penelitian, serta pentingnya temuan tersebut dalam konteks yang lebih luas.

Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan peserta ujian UM-PTKIN dan SPAN-PTKIN tahun 2024 serta faktor-faktor utama yang memengaruhinya. Mayoritas peserta menyatakan puas dengan layanan seleksi, terutama pada aspek kejelasan informasi, kemudahan akses sistem, kualitas layanan panitia, dan fasilitas pendukung. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan prinsip layanan prima dan inovasi dalam sistem seleksi dapat meningkatkan pengalaman peserta secara signifikan.

Copyright © 2025 The Author(s)

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam literatur mengenai kepuasan peserta dalam konteks pendidikan tinggi keagamaan. Dengan membangun hubungan antara kualitas layanan seleksi dan persepsi peserta, studi ini memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem seleksi perguruan tinggi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu dicatat. Representasi geografis dan demografis tertentu dalam sampel mungkin tidak mencerminkan populasi peserta secara keseluruhan. Selain itu, pendekatan deskriptif kuantitatif yang digunakan memberikan wawasan yang terukur tetapi kurang mendalam terhadap pengalaman subjektif peserta ujian.

Penelitian ini memajukan pengetahuan ilmiah dengan menekankan pentingnya layanan berkualitas tinggi dalam sistem seleksi perguruan tinggi. Untuk pengembangan lebih lanjut, penelitian masa depan disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif dan evaluasi longitudinal guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif serta mendalam. Hal ini akan memastikan bahwa sistem seleksi tidak hanya relevan tetapi juga responsif terhadap kebutuhan peserta di masa depan.

References

Adıgüzel, Z. (2019). Analysis of the effects of corporate image on purchasing behaviors in insurance. *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 10(37), 935-954. https://doi.org/10.35826/ijoess.2609

Afdhal, M. and Slamet, L. (2023). Analisis sistem ujian online terhadap kepuasan siswa dengan metode end user computing satisfaction (eucs) (studi kasus: smkn 2 kecamatan guguak). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2752-2755. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.5635

Ariwanta, I. (2023). Analisis kepuasan pengguna menggunakan metode eucs pada sistem computer based test di institusi pendidikan. *Journal of Computer System and Informatics (Josyc)*, 4(4), 942-951. https://doi.org/10.47065/josyc.v4i4.3752

Assyifa, N. (2023). Pengukuran kesuksesan aplikasi ujian online sekolah menengah atas menggunakan model delone dan mclean. *Kretisi*, 1(2), 65-74. https://doi.org/10.30872/kretisi.v1i2.779

Buamonabot, I., Syahdan, R., Arilaha, M., Fahri, J., & Nurdin, N. (2020). Atribut perguruan tinggi, kepuasan informasi, kepuasan pengguna sistem informasi dan kepuasan memilih perguruan tinggi (studi pada sistem informasi penerimaan mahasiswa baru). Ijis - Indonesian *Journal on Information System*, 5(2), 157. https://doi.org/10.36549/ijis.v5i2.88

Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI). Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 3(2). https://doi.org/10.17509/jimb.v3i2.1039

Diva, I., Etfita, F., & Wahyuni, S. (2022). Students' perceptions of learning platform: the advantages and disadvantages of quipper school. *J-Shmic Journal of English for Academic*, 9(1), 42-50. https://doi.org/10.25299/jshmic.2022.vol9(1).9038

Fadlan, M., Syafiqoh, U., Rosmini, R., & Asmah, A. (2020). Evaluasi kualitas sistem informasi akademik stmik ppkia tarakanita rahmawati dengan metode webqual. *Jurnal Komputer Terapan*, 6(1), 59-68. https://doi.org/10.35143/jkt.v6i1.3583

Gu, Y., Wen, Q., & Wu, D. (2021). How often is often? reference ambiguities of the likert-scale in language learning strategy research.. https://doi.org/10.26686/wgtn.14071472

Hasyim, F. (2019). Analisis respon siswa terhadap penggunaan kit kalorimeter dalam pembelajaran ipa pokok bahasan kalor. *Berkala Ilmiah Pendidikan Fisika*, 7(1), 11. https://doi.org/10.20527/bipf.v7i1.5875

Kapp, K., Sivén, M., Laurén, P., Virtanen, S., Katajavuori, N., & Södervik, I. (2022). Design and usability testing of an augmented reality (ar) environment in pharmacy education—presenting a pilot study on comparison between ar smart glasses and a mobile device in a laboratory course. *Education Sciences*, 12(12), 854. https://doi.org/10.3390/educsci12120854

Kartini, A. (2024). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik stebis igm menggunakan metode pieces framework. *AnoaTIK*, 2(1). https://doi.org/10.33772/anoatik.v2i1.21

Krisnaningsih, E. and Hariyono, E. (2022). Implementation of multi-representation learning on climate change integrated dynamic fluid to improve student's problem-solving skills. *Berkala Ilmiah Pendidikan Fisika*, 10(1), 44. https://doi.org/10.20527/bipf.v10i1.12465

Maesara, N., Rahmat, A., & Carsiwan, C. (2023). Trend dan hasil penggunaan model pembelajaran pendidikan jasmani (systematic literature review). *Jurnal Porkes*, 6(2), 386–401. https://doi.org/10.29408/porkes.v6i2.23972

Malik, M. (2021). Optimal reliability and validity of measurement model in confirmatory factor analysis: different likert point scale experiment. *Journal of Contemporary Issues and Thought*, 11, 105-112. https://doi.org/10.37134/jcit.vol11.9.2021

Musleh, M. (2023). Stakeholder interaction in the development of oxygen ecotourism on gili iyang island, indonesia. *Journal of Government and Civil Society*, 7(2), 297. https://doi.org/10.31000/jgcs.v7i2.8251

Nasution, R. (2024). Student motivation in class vii educational learning at smp negeri 10 pekanbaru. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (Ijhess)*, 3(4). https://doi.org/10.55227/ijhess.v3i4.905

Ngugi, M., Mberia, H., & Ngula, K. (2022). Quality of messages on employee engagement in technical training institutions in kenya. *European Journal of Human Resource*, 6(2), 30-43. https://doi.org/10.47672/ejh.1308

Nursyamsi, J., Sukirman, E., & Palupi, D. (2022). Analisis nilai performance dan importance kepuasan mahasiswa dan keunggulan bersaing perguruan tinggi swasta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(3), 349-362. https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i3.5674

Puguh Asmoro Hadi, Miah Said, & Muhlis Ruslan. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Peserta terhadap Loyalitas Perusahaan Platinum melalui Kepuasan Peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Papua Mimika. Indonesian Journal of Business and Management, 7(1). https://doi.org/10.35965/jbm.v7i1.5379

Purba, H. (2024). Penentuan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan algoritma c4.5. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (Jikomsi),* 7(1), 91-95. https://doi.org/10.55338/jikomsi.v7i1.2720

Purwanto, M. (2023). Analysis of students' learning motivation: psychometric parameters study of learning english courses in the business travel department. *Metathesis Journal of English Language Literature and Teaching*, 7(1), 86-96. https://doi.org/10.31002/metathesis.v7i1.414

Rusdi, M. (2024). Analisis dan evaluasi kepuasan mahasiswa peserta ujian daring mata kuliah umum di universitas negeri padang menggunakan pieces framework. *Javit Jurnal Vokasi Informatika*, 160-165. https://doi.org/10.24036/javit.v3i3.164

Sholeh, M., Widjajanti, K., & Lestari, R. (2024). Penerapan good governance pada pelaksanaan pengadaan barang dan jasa secara elektronik (e-procurement) di lingkungan

Copyright © 2025 The Author(s)

pemerintah provinsi jawa tengah. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 16(3), 266-279. https://doi.org/10.26623/jreb.v16i3.6844

Susanti, E. (2023). Effectiveness of using google sites-based e-modules to optimize critical thinking skills: student perceptions analysis. *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(12), 10555-10561. https://doi.org/10.29303/jppipa.v9i12.5887

Susanty, M. (2023). Simulasi ujian seleksi nasional berbasis tes (snbt) bagi siswa dari 347 sma. *Jurnal Abdi Insani*, 10(3), 1767-1775. https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v10i3.1052

Susilawati, S., Pradana, T., Awalya, A., Anggraini, W., & Nugraha, Y. (2022). Kepuasan pembelajaran online selama pandemi covid-19 ditinjau dari: kelas, jenis kelamin dan umur. *Consilium Berkala Kajian Konseling dan Ilmu Keagamaan*, 9(1), 57. https://doi.org/10.37064/consilium.v9i1.11671

Violita, V. and Budiraharjo, M. (2022). Enhancing students' engagement and active learning through flipped classroom in literature class. *Academic Journal Perspective Education Language and Literature*, 10(1), 49. https://doi.org/10.33603/perspective.v10i1.6800

Wajiyono, W., Astuti, W. T., & Wisnalmawati, W. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Peserta Pelatihan pada Badan Pendidikan dan Pelatihan DIY*. J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains), 9(1). https://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/1833

Wijana, I. K., & Rusiawati, R. T. H. (2021). Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan. Mimbar Ilmu, 26(2), 268–273. https://doi.org/10.23887/mi.v26i2.34538

Yulianto, D., Utami, E., & Nasiri, A. (2021). Evaluasi tingkat kesuksesan sistem informasi penerimaan mahasiswa baru menggunakan metode hot fit. *Research Computer Information System & Technology Management*, 4(1), 11. https://doi.org/10.25273/research.v4i1.7019

Yusmar, F. and Fadilah, R. (2023). Analisis rendahnya literasi sains peserta didik indonesia: hasil pisa dan faktor penyebab. *Lensa (Lentera Sains) Jurnal Pendidikan IPA*, 13(1), 11-19. https://doi.org/10.24929/lensa.v13i1.283

Zulkarnaini, Z. and Fatmasari, R. (2021). Pengaruh layanan akademik dan citra institusi terhadap loyalitas mahasiswa universitas terbuka. *Aksara Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(3), 1285. https://doi.org/10.37905/aksara.7.3.1285-1294.2021

---Halaman ini sengaja dikosongkan---