

The Effect Of Information Access And Facilities On Student Services In The Management Study Program At Muhammadiyah University Of Mamuju

Muh Iksan^{1*}, Ramli S², Agus Halim³

^{1,2,3*} Universitas Muhammadiyah Mamuju Indonesia

ARTICLE INFO



ISSN: 2620-6196
Vol. 8 Issue 2 (2025)

Article history:

Received - October 03, 2025

Revised - October 14, 2025

Accepted - October 20, 2025

Email Correspondence:

ikhsancang12@gmail.com

irvanramli@gmail.com

agushalim1510@gmail.com

Keywords:

Access to Information, Facilities, Student Services, Muhammadiyah University Mamuju

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of access to information and facilities on student services in the Management Study Program at Muhammadiyah University Mamuju. The background of this study is based on the importance of improving the quality of academic services through the provision of transparent access to information and adequate facilities to create student satisfaction. The research method used was quantitative with accidental sampling technique, involving 95 respondents who were students of the Management Study Program. The research instrument was tested through validity and reliability tests, and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2).

The results showed that, partially, the information access variable had a significant effect on student services with a t-value of $2.921 > t\text{-table } 1.986$ and sig. $0.004 < 0.05$. Similarly, facilities have a significant effect with a t-value of $4.162 > t\text{-table } 1.986$ and sig. $0.000 < 0.05$. Simultaneously, information access and facilities have a significant effect on student services with an F-value of $19.350 > F\text{-table } 3.095$ and sig. $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) of 0.296 indicates that the two independent variables are able to explain 29.6% of the variation in student services, while the remaining 70.4% is influenced by other factors outside the scope of this study. This study concludes that access to information and facilities are important factors in improving the quality of student services, although their contribution is relatively weak. Therefore, attention needs to be paid to other factors such as the quality of human resources, organizational management, and service culture to strengthen student satisfaction in the higher education environment.

PENDAHULUAN

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doctor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1990 tentang perguruan tinggi bahwa pendidikan tinggi adalah pendidikan jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Perguruan Tinggi merupakan suatu pendidikan yang menjadi terminal akhir bagi seseorang yang berpeluang belajar setingginya melalui jalur pendidikan sekolah.

Perguruan tinggi adalah organisasi yang menghasilkan jasa pendidikan berupa sumber daya manusia dengan sistem sehingga menghasilkan pendidikan yang bermutu. Pendidikan bermutu memerlukan metode pembelajaran yang berstandar sehingga dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan terstruktur. Universitas harus memperhatikan apa yang selalu menjadi kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta memperbaiki kekurangan yang ada sehingga dapat meningkatkan mutu dan kepuasan

mahasiswa.

Dosen adalah tenaga pengajar yang memiliki tugas sebagai penilai kesuksesan tujuan perguruan tinggi, karena dosen yang secara langsung berhubungan dengan mahasiswa, sehingga kinerja dosen perlu dikembangkan dan ditingkatkan. Menurut Suryo (2011), kinerja dalam pembelajaran adalah kemampuan dosen dalam membentuk hubungan komunikasi yang edukatif antara dosen dan mahasiswa yang meliputi segi afektif, kognitif dan psikomotorik.

Berdirinya Universitas Muhammadiyah Mamuju merupakan perubahan bentuk dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Mamuju. STIE Muhammadiyah Mamuju terbentuk atas gagasan Pimpinan Daerah Muhammadiyah Mamuju dengan membentuk panitia penyelenggara yang dituangkan dalam Surat Keputusan No. A2/022/SK-PDM-MU/1416 yang menetapkan berdirinya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Mamuju pada tanggal 14 Februari 1996 M bertepatan dengan 24 Ramadhan 1416 H.

Universitas Muhammadiyah Mamuju adalah Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang berada di Kab. Mamuju, Sulawesi Barat, dan merupakan perubahan bentuk dari STIE Muhammadiyah Mamuju. Saat ini Universitas Muhammadiyah Mamuju memiliki 6 Prodi Program Studi yaitu Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Agribisnis, Peternakan, Manajemen Sumber Daya Perairan, dan Teknologi Hasil Perikanan.

Pemasaran dalam kehidupan sehari-hari dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh individu atau perusahaan untuk menarik minat, menciptakan keinginan, dan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Warnadi dalam Nasution dan Aslami (2022:27) juga mengemukakan pendapat bahwa pemasaran adalah “kegiatan manusia yang diarahkan pada usaha untuk memuaskan kegiatan (wants) dan kebutuhan (needs) melalui proses pertukaran”. Menurut Kotler dalam Farah, dkk (2024:5), “Pemasaran adalah suatu proses sosial yang melibatkan individu maupun kelompok dalam upaya untuk memperoleh barang atau jasa yang mereka butuhkan dan inginkan.” Menurut Prastyorini, & Fauziyyah (2024:2), “pemasaran adalah proses keseluruhan sosial dan manajerial (manajemen) yang masing-masing pihak mendapatkan kebutuhan dan keinginan melalui penciptaan dan penawaran produk yang bernilai bagi pihak lain.”

Bagi suatu perusahaan strategi pemasaran memegang peranan yang amat penting dalam upaya perusahaan menggapai tujuan yang diinginkannya. Strategi pemasaran merupakan gambaran atau wujud nyata dari usaha suatu perusahaan mencapai tujuan yang telah dicita-citakannya. Menurut Assauri dan Putri, (2022:10) “strategi pemasaran merupakan serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan serta aturan yang memberikan arah kepada usaha-usaha pemasaran dari waktu ke waktu, dengan masing-masing tingkatan, acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam memenuhi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah.”

Menurut William dalam Wulan (2023:14), “Pemasaran jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah/tidak terwujud, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat menghasilkan benda-benda berwujud atau tidak berwujud”. Selanjutnya menurut Kotler dalam Halim, dkk (2021:77), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada

pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Shari Buxbaun dalam Hartati (2022), akses merupakan proses penelusuran yang tersambung secara bertahap dengan beberapa aplikasi. Sedangkan informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Informasi merupakan hasil dari suatu proses intelektual seseorang. Proses itu dimulai dari stimulus yang ditangkap oleh pancaindra kemudian diteruskan ke otak untuk diproses menggunakan pengetahuan, selera, keyakinan, dan pengalaman yang dimiliki sehingga menjadi sebuah informasi (Agustine & Prasetyawati, 2020).

Menurut Hasanah (2024) Terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur kualitas dari suatu informasi, yaitu, Kelengkapan (Completeness), Informasi yang ada dalam suatu sumber informasi dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi kriteria lengkap. Lengkap adalah ketika informasi tersebut detail menjelaskan atau mendeskripsikan suatu hal yang dibutuhkan pengguna. Dimana informasi tersebut tidak terbatas dan jelas. Relevan (Relevance), Suatu informasi dapat dikatakan berkualitas ketika relevan dengan kebutuhan penggunanya. dengan kata lain informasi tersebut sesuai dengan keinginan dan bermanfaat bagi penggunanya. Sehingga dapat membantu pengguna dalam membuat keputusan. Akurat (Accurate), Kualitas informasi dapat dinilai baik jika bersifat akurat karena sangat berperan secara positif pada pengambilan keputusan penggunanya. Informasi akurat adalah yang bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak mengandung hoaks, dan tidak bias atau bermakna ganda. Ketepatan Waktu (Timeliness), Informasi yang berkualitas apabila ada saat dibutuhkan, dengan kata lain harus tepat waktu dan tidak boleh terlambat. Ketika informasi yang dibutuhkan tersedia ketika sudah tidak dibutuhkan maka informasi tersebut sudah tidak memiliki nilai bagi penggunanya. Format, Format sistem informasi perpustakaan yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika penyajian informasi disajikan dalam bentuk yang tepat maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi.

Menurut Sedarmayanti dalam Arif (2021:17) “fasilitas Kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok”. Terdapat enam indikator fasilitas menurut Tjiptono dalam Angraini (2022) yaitu, Pertimbangan atau perencanaan spasial, Aspek-aspek yang meliputi proporsi, tekstur, warna dan lainlain harus dipertimbangkan, dikombinasikan, dimodifikasi dan perlu dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari si pengguna, pemakai, atau orang yang melihatnya. Perencanaan ruang, Pada aspek ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur dengan memperhatikan penempatan atau tata letak perabotan di dalam ruangan, serta desain aliran sirkulasi dan perlengkapan tambahan lainnya. Perencanaan ruangan harus diperhatikan agar nasabah tidak merasakan kejenuhan. Perlengkapan perabotan, Perlengkapan perabotan memiliki fungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan. Maksud dari perlengkapan dalam penelitian ini seperti: meja, kursi, ketersediaan listrik, lukisan atau

bacaan, peralatan tulis, internet hotspot area dan lain sebagainya. Pajangan atau infrastruktur berfungsi sebagai pendukung di dalam ruangan. Tata cahaya dan warna, Pencahayaan dan warna yang dimaksud yaitu jenis pewarnaan ruangan, baik di dalam maupun di luar ruangan. Pewarnaan ruangan dapat dimanfaatkan untuk menimbulkan kesan rileks. Pewarnaan dan pengaturan cahaya yang digunakan untuk interior fasilitas jasa harus sesuai sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, artinya sesuai dengan suasana yang diinginkan. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, Aspek penting dalam unsur ini adalah penampilan visual, pemilihan bentuk fisik, penempatan, lambang atau tanda yang dipergunakan dalam arti tertentu. Seperti gambar berwarna, foto, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi yang ditempatkan pada lokasi., Unsur pendukung, Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya unsur pendukung lainnya seperti tempat parkir, tempat ibadah (musalla), tempat untuk makan dan minum, area luas yang selalu menjadi pusat perhatian untuk keamanannya, dan lain-lain.

Pada kondisi saat ini, karyawan Universitas Muhammadiyah Mamuju melakukan pelayanan terhadap mahasiswa dimulai pada hari senin – sabtu dengan jam 08.00 – 16.30, Aspek kegiatan yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Mamuju adalah melayani mahasiswa khususnya mahasiswa yang masih aktif dalam mengikuti perkuliahan mau pun mahasiswa yang sedang dalam tahap penyelesaian studi di Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010: 33). Upaya dalam memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa adalah merupakan strategi paling utama dari lembaga pendidikan tinggi dan output sebagai hasil yang didapat menjadi dampak dari kesemuanya itu. Kepuasan pada seorang mahasiswa akan dapat dinilai dari kemampuan seseorang dalam menguasai suatu pelajaran/materi yang telah diimplementasikan pada unjuk kerja mahasiswa.

Salah satu aspek yang sangat kental dengan kepuasan termasuk kepuasan mahasiswa yakni faktor pelayanan atau dalam hal ini yakni layanan akademik. Menurut Tjiptono dalam Mirnawati, dkk (2024:81), “definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Berbicara masalah pelayanan akademik maka tentu tidak akan terlepas dari berbicara tentang pelayanan publik, karena pelayanan akademik juga menyangkut pelayanan publik dalam bidang yang sifatnya khusus. Dalam fenomena yang terjadi pada lingkungan kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju kepuasan mahasiswa adalah bagian paling utama dalam menerapkan kualitas produk pada kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju, akan tetapi ada beberapa hal yang terjadi saat ini pada Universitas Muhammadiyah Mamuju terkait dengan kualitas produk yang menurun seperti proyektor, kursi kuliah, dan meja dosen sehingga dengan menurunnya ketiga kualitas produk ini mahasiswa

seringkali melakukan pindah kelas bahkan tukaran kelas yang di sebabkan pembuatan jadwal yang bertabrakan dengan kelas lain. Kualitas produk saat ini perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kampus Universitas Muhammadiyah Mamuju dengan mempertimbangkan semua kekurangan yang terjadi pada Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa guna memenuhi keinginan mahasiswa akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Dalam sebuah perusahaan diperlukan sebuah pelayanan yang baik kemampuan ini dapat memberikan kepuasan kepada para mahasiswa dengan sebuah pelayanan prima yang diberikan Universitas Muhammadiyah Mamuju. Dalam hal ini terdapat interaksi sosial antara tenaga kependidikan dan mahasiswa untuk menyelesaikan suatu urusan terkait dengan tahap studinya, dengan timbulnya komunikasi yang baik maka urusan yang terkait suatu studi dapat di selesaikan dengan mudah di program studi manajemen. Dalam hal ini, perlu melakukan kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen. Aktivitas ini dapat meningkatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh setiap unit kerja pada Universitas Muhammadiyah Mamuju. Kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan, maka mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia pada layanan akademik.

Dalam menjalankan pelayanan pada program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju, ketua prodi manajemen di bantu oleh tiga orang karyawan setiap hari kerjanya pada hari senin hingga sabtu buka pukul 08.00 Wita hingga 16.30 Wita. Sebagai salah satu program studi di Universitas Muhammadiyah Mamuju yang melakukan pelayanan terhadap mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Mamuju tentu akan mengalami persaingan yang sangat ketat dari beberapa program studi yang ada di Universitas Muhammadiyah Mamuju termasuk prodi ekonomi pembangunan, prodi agribisnis, prodi peternakan, prodi manajemen sumber daya perairan dan prodi teknologi hasil perikanan yang bergerak di bidang yang sama untuk melayani segala hal kebutuhan mahasiswa. Namun, prodi manajemen berkembang pesat saat ini ditandai dengan banyaknya mahasiswa prodi manajemen dibanding dengan prodi lainnya. Dalam fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti. Selain itu kualitas produk yang di sediakan Universitas Muhammadiyah Mamuju kepada mahasiswa juga memberikan kepuasan tersendiri dimana produk yang di sediakan adalah produk yang dapat mudah diakses semua mahasiswa secara online, produk yang disediakan adalah SIMAK (Sistem Informasi Akademik) bagian dari sistem yang menyimpan data mahasiswa Universitas Muhammadiyah. Melihat kondisi sebagaimana di sebutkan maka salah satu indikator kesuksesan prodi manajemen yang di capai adalah keberhasilan dalam merebut dan mengambil hati mahasiswa di tengah persaingan yang ketat dengan kepastian pemenuhan kebutuhan dan kualitas produk yang dimiliki program studi manajemen.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 2 bulan pada Universitas Muhammadiyah Mamuju, Jl Baharuddin Lopa, Kelurahan Rimuku, Kecamatan Mamuju, Kabupaten Mamuju, Provinsi

Sulawesi Barat dengan alasan di tempat tersebut dapat diakses dengan mudah dan bertempat di dekat lokasi calon peneliti tinggal sehingga dapat menghemat biaya transportasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Akses informasi dan fasilitas terhadap pelayanan mahasiswa Pada Program Studi Manajemen Di Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Menurut Sugiyono (2011:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa program studi manajemen di Universitas Muhammadiyah Mamuju, karena jumlah populasi banyak dan tidak diketahui jumlah populasi secara pasti, namun diperkirakan 1835 orang mahasiswa. Menurut Sugiyono (2011:117) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, di dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik accedential sampling yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi anggota sampel secara acak dan kebetulan. Sampel dalam penelitian ini penulis tentukan sebanyak 95 orang responden.

Data yang telah dikumpulkan harus melalui tahapan pengujian kualitas instrumen penelitian yakni uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat keefektivitan dan konsistensi item kuesioner yang dipergunakan sebagai alat ukur. Setelah dinyatakan berkualitas, dapat dilakukan pengujian selanjutnya yakni pengujian melalui analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan alat uji t (Parsial), dan uji F (Simultan).

Hasil

Uji Validitas

Validitas instrumen merupakan tahap evaluasi terhadap setiap butir pernyataan untuk memastikan ketepatan dan kesesuaiannya sebagai alat ukur dalam suatu riset. data dianggap valid apabila mampu mengukur variabel yang dimaksud serta merefleksikan pengalaman atau persepsi responden secara tepat (Ismail & Ilyas, 2023:292). Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}.

Table 1. Hasil Pengujian Validitas Data Instrumen Penelitian

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}
Akses informasi	P-X1.1	0,662	0,202
	P-X1.2	0,763	
	P-X1.3	0,797	
	P-X1.4	0,676	
	P-X1.5	0,747	
	P-X1.6	0,697	
Fasilitas	P-X2.1	0,871	0,202
	P-X2.2	0,821	
	P-X2.3	0,882	
	P-X2.4	0,905	
	P-X2.5	0,858	
	P-X2.6	0,865	
Pelayanan Mahasiswa	P-Y.1	0,707	0,202
	P-Y.2	0,775	
	P-Y.3	0,781	
	P-Y.4	0,746	

	P-Y.5	0,718	
	P-Y.6	0,804	

Sumber: Data primer setelah analisis, 2025

Dari table 1, menunjukkan temuan pengujian validitas instrumen penelitian pada masing-masing item pernyataan untuk variable akses informasi, Fasilitas dan pelayanan mahasiswa, merefleksikan nilai rhitung lebih tinggi daripada perolehan rtabel (0,202) ini diinterpretasikan seluruh pernyataan penelitian dianggap valid, karena mampu menjelaskan kesesuaiakn variabel yang diukur dengan tepat. Dengan demikian, data pada riset ini memenuhi prasarat validitas dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan metode untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang konsisten dan akurat, tujuannya adalah memastikan pernyataan variabel yang digunakan memiliki kehandalan, kestabilan, tingkat kepastian yang tinggi, serta konsistensi, artinya instrumen tersebut dapat memberikan hasil konsisten meski digunakan berulang kali, diukur siapapun, atau menggunakan alat analisis berbeda hasilnya relatif konsisten (Ismail & Ilyas, 2023:294).

Table 2. Hasil Pengujian Reliabilitas Data Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standard</i>
Akses informasi	0,800	0,60
Fasilitas	0,933	
Pelayanan Mahasiswa	0,847	

Sumber: Data primer setelah analisis, 2025.

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan semua variabel penelitian ini memperoleh nilai cronbach's alpha lebih besar dibandingkan nilai standard cronbach's alpha (0,60). Dengan rincian sebesar 0,800 untuk variabel akses informasi, 0,933 untuk variabel Fasilitas, serta 0,847 untuk variabel pelayanan mahasiswa. Hasil analisis pengujian tersebut menunjukkan bahwa data instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan handal. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan reliabel, sehingga data yang layak dan dapat digunakan untuk proses analisis data.

Hasil Uji Regresi

Sudaryono (2023:273) mengungkapkan “regresi linear berganda digunakan untuk menguji hubungan linear antara beberapa variabel independen dengan satu variabel dependen. Melalui analisis ini, dilihat sejauh mana prediktor variabel berkontribusi dalam menjelaskan variabel dependent. Model persamaan regresi linear berganda dinyatakan sebagai berikut: $Y = \alpha + B1 X1 + B2 X2 + e$

Table 3. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.971	2.043		6.348	.000
	Akses Informasi	.238	.082	.272	2.921	.004
	Fasilitas	.237	.057	.387	4.162	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan mahasiswa

Sumber: Data primer setelah analisis, 2025

Dari Tabel 3 menampilkan perolehan analisis regresi linear berganda, mendapatkan: $Y = 12,971 + 0,238(X_1) + 0,237(X_2) + e$.

Nilai konstanta (α) sebesar 12,971 menunjukkan bahwa apabila variabel akses informasi, Fasilitas tidak memberi kontribusi pengaruh atau bernilai nol, maka nilai pelayanan mahasiswa pada prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju diprediksi nilainya mencapai sebesar 12,971.

Nilai koefisien regresi variabel akses informasi (X_1) sebesar 0,238 menunjukkan adanya hubungan positif terhadap pelayanan mahasiswa. Artinya, semakin baik strategi akses informasi yang diterapkan, diprediksi akan meningkatkan pelayanan mahasiswa pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju sebesar 0,238, dengan asumsi variabel lain dalam model berada dalam keadaan konstan atau bernilai nol.

Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (X_2) sebesar 0,237 menunjukkan adanya hubungan positif terhadap pelayanan mahasiswa. Artinya, semakin baik strategi pada Fasilitas yang diimplementasikan, diprediksi akan meningkatkan kecenderungan terjadi pada pelayanan mahasiswa pada program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju sebesar 0,237, dengan asumsi variabel lain dalam model berada dalam keadaan konstan atau bernilai nol..

Uji Hipotesis

Hasil Uji-t

Sudaryono (2023:289) menyatakan “Uji statistik t digunakan dengan tujuan untuk menilai kapasitas prediktor variabel secara individu dalam mendeskripsikan dependent variabel”. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel, serta membandingkan nilai signifikansi dengan nilai kritis p-value yang bernilai 0,05.

Table 4. Hasil Uji t (Uji Parial)

Coefficients ^a				
Model		t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
X ₁	Akses informasi	2,921	1,986	0,004
X ₂	Fasilitas	4,162	1,986	0,000

a. Dependent Variable: Pelayanan Mahasiswa

Sumber: Data primer setelah analisis, 2025

Berdasarkan table 4, hasil analisis data secara parsial diperoleh untuk variabel akses informasi, nilai thitung (2,921) > ttabel (1,986), yang mengidentifikasi adanya pengaruh antara akses informasi terhadap Pelayanan Mahasiswa. Selanjutnya, nilai Signifikansi (0,004) < p-value (0,05) yang bermakna hubungannya signifikan secara statistik. Hasil pengujian ini dideskripsikan bahwa “Akses informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju” Artinya hipotesis pertama yang diajukan terbukti dan disimpulkan Diterima.

Hasil analisis data secara parsial diperoleh untuk variabel Fasilitas nilai thitung (4,162) > ttabel (1,986), yang mengidentifikasi adanya pengaruh antara Fasilitas terhadap Pelayanan Mahasiswa.

selanjutnya, nilai signifikansi ($0,000 < p\text{-value}$ ($0,05$), yang bermakna hubungannya signifikan secara statistik. Hasil pengujian ini dideskripsikan bahwa “Fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju” Artinya hipotesis kedua yang diajukan terbukti dan disimpulkan Diterima.

Hasil Uji-F

Sudaryono (2023:291) menyatakan “pengujian statistik F dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kemampuan prediktor variabel secara serempak/simultan dalam mendeskripsikan dependent variabel”. Pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel, serta membandingkan nilai signifikansi dengan nilai kritis p-value yang bernilai $0,05$.

Table 5. Hasil Uji F (Uji Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.835	2	46.917	19.350	.000 ^b
	Residual	223.070	92	2.425		
	Total	316.905	94			

a. Dependent Variable: Pelayanan mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Akses Informasi

Sumber: Data primer setelah dianalisis, 2025.

Berdasarkan Analisis of Variance tabel 5, hasil analisis data secara simultan diperoleh nilai Fhitung ($19,350 > Ftabel$ ($3,095$) yang mengidentifikasi secara serempak akses informasi, dan Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Pelayanan Mahasiswa. Selanjutnya, nilai Signifikansi ($0,000 < p\text{-value}$ ($0,05$) yang bermakna hubungannya signifikan secara statistik. Hasil pengujian ini dideskripsikan bahwa “akses informasi dan Fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju” Artinya hipotesis ketiga yang diajukan terbukti dan disimpulkan Diterimah.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sudaryono (2023:303) menegaskan analisis koefisien determinasi digunakan untuk menguji besaran proporsi kontribusi predictors variabel terhadap dependen variabel. Dengan interval interpretasi adalah jika nilainya $0,000\text{--}0,199$ (Sangat Lemah), $0,200\text{--}0,399$ (Lemah), $0,400\text{--}0,599$ (Sedang), $0,600\text{--}0,959$ (Kuat), Dan $0,800\text{--}1,000$ (Sangat Kuat). Secara praktis hasil analisis koefisien determinasi merujuk pada hasil output SPSS Model Summary kolom R Square.

Table 5. Hasil Uji F (Uji Simultan)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.544 ^a	.296	.281	1.55714

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Akses Informasi

Sumber: Data primer setelah dianalisis, 2025.

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai R Square sebesar $0,296$, yang berarti bahwa akses informasi dan fasilitas mampu menjelaskan $29,6\%$ variasi dalam Pelayanan Mahasiswa. Persentase ini termasuk dalam kategori lemah, karena berada dalam interval $0,200\text{--}0,399$. Sementara itu, sisanya sebesar $70,4\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, temuan ini merefleksikan bahwa kombinasi kedua variabel independen yang diteliti

memiliki kontribusi yang lemah terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Pembahasan

Pengaruh Akses informasi Terhadap Pelayanan Mahasiswa

Hasil pengolahan data melalui uji parsial diketahui bahwa “Akses informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju” Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik t, dimana perolehan nilai thitung 2,921 yang lebih besar dibandingkan nilai ttabel 1,986, serta nilai signifikansi 0,004 yang berada di bawah ambang batas p-value 0,05. Temuan ini menandakan bahwa persepsi positif mahasiswa terhadap akses informasi prodi Manajemen memberikan kontribusi nyata terhadap kecenderungan mereka untuk merasakan kepuasan pelayanan. Secara teoretis, hubungan antara akses informasi dan pelayanan mahasiswa dapat dijelaskan melalui teori sistem informasi dan teori kepuasan pelanggan. Akses informasi yang baik memungkinkan mahasiswa memperoleh kemudahan dalam mendapatkan data akademik, administrasi, serta kegiatan kemahasiswaan secara cepat, tepat, dan transparan. Hal ini sejalan dengan konsep information accessibility yang menekankan bahwa ketersediaan, keterjangkauan, serta kemudahan akses terhadap informasi akan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Temuan penelitian ini konsisten dengan studi empiris sebelumnya, Indah & Zakiah (2025), dan Artaria, dkk (2025) menyatakan akses penyampaian informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan mahasiswa. Semakin baik akses informasi yang dibangun organisasi semakin besar peluang terjadinya peningkatan pelayanan mahasiswa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akses informasi merupakan faktor strategis yang berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa. Akses informasi yang efektif tidak hanya mendukung kelancaran penyampaian layanan, tetapi juga menciptakan kepuasan dan kepercayaan mahasiswa, sehingga mampu mendorong keberlanjutan pelayanan yang lebih baik di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Pelayanan Mahasiswa

Hasil pengolahan data melalui uji parsial menunjukkan “Fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju.” Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik t, dimana perolehan nilai thitung 4,162 yang lebih besar dibandingkan nilai ttabel 1,986, serta nilai signifikansi 0,000 berada di bawah batas p-value 0,05. Temuan ini mengindikasikan Fasilitas memberikan kontribusi nyata terhadap kecenderungan kepuasan terhadap pelayanan mahasiswa. Secara teoretis, hubungan antara fasilitas dan pelayanan mahasiswa dapat dijelaskan melalui teori kualitas layanan (service quality theory) yang menekankan pentingnya aspek tangible atau bukti fisik dalam memengaruhi persepsi pengguna jasa. Fasilitas yang memadai, seperti ruang belajar yang nyaman, sarana teknologi informasi, perpustakaan, laboratorium, serta layanan administrasi yang ditunjang dengan peralatan modern, akan memperkuat kualitas pelayanan yang diterima mahasiswa..

Temuan ini konsisten dengan kajian empiris sebelumnya oleh beberapa peneliti terdahulu. Pragana & Kurniawan (2022), dan Suhardi, dkk (2023), membuktikan Fasilitas dapat menciptakan kepuasan yang akhirnya membentuk persepsi positif terhadap kecenderungan memiliki loyalitas tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan salah satu faktor penting yang berkontribusi mendorong terwujudnya pelayanan yang baik, tidak hanya berfungsi sebagai pendukung proses pembelajaran, tetapi juga menciptakan lingkungan akademik yang kondusif. Mahasiswa yang merasakan fasilitas lengkap dan terkelola dengan baik cenderung menilai pelayanan prodi lebih berkualitas serta lebih puas terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas dan kelengkapan fasilitas menjadi salah satu strategi utama yang dapat diterapkan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju untuk memperkuat pelayanan mahasiswa secara berkelanjutan.

Pengaruh Akses informasi Dan Fasilitas Terhadap Pelayanan Mahasiswa

Hasil pengolahan data melalui uji simultan menunjukkan bahwa “akses informasi dan Fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju.” Hal ini dibuktikan melalui analisis statistik F yang menunjukkan perolehan nilai Fhitung 19,350 lebih besar dibandingkan nilai Ftabel 3,095, serta nilai signifikansi 0,000 yang berada dibawah ambang batas p-value 0,05. Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa kedua prediktor variabel tersebut secara serempak memberikan kontribusi nyata dalam membentuk kecenderungan pelayanan yang baik pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju.

Secara konseptual, temuan ini mempertegas bahwa akses informasi dan Fasilitas merupakan faktor-faktor yang saling melengkapi dan saling mendukung dalam mempengaruhi pelayanan mahasiswa. Dimana akses informasi berperan sebagai jembatan komunikasi yang memastikan mahasiswa memperoleh kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam mengakses layanan akademik maupun administratif. Sementara itu, fasilitas berfungsi sebagai penopang fisik dan sarana nyata yang mendukung kelancaran proses pelayanan tersebut.

Hasil analisis koefisien determinasi juga memperkuat temuan ini, di mana kedua prediktor variabel mampu menjelaskan sebesar 29,6% variasi yang terjadi pada variabel pelayanan mahasiswa. Persentase ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kontribusi yang lemah dalam memprediksi pelayanan mahasiswa. Dengan demikian, temuan ini mencerminkan bahwa kombinasi akses informasi, dan Fasilitas merupakan aktor penting namun belum sepenuhnya dominan dalam menjelaskan kualitas pelayanan mahasiswa. Artinya, masih terdapat variabel lain di luar penelitian ini seperti kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen, komunikasi organisasi, maupun budaya pelayanan yang turut berkontribusi dalam membentuk kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Akses informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju, Terbukti dari nilai thitung 2,921 > ttabel 1,986, dan nilai sig. 0,004 < p-value 0,05. Disimpulkan hipotesis pertama Di Terima. Fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju, Terbukti dari nilai thitung 4,162 > ttabel 1,986, dan nilai sig. 0,000 < p-value 0,05. Disimpulkan hipotesis kedua Di Terima. Terbukti bahwa “akses informasi dan Fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan mahasiswa pada Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju. Terbukti dari nilai Fhitung 19,350 > Ftabel 3,095. dan nilai sig. 0,000 < p-value 0,05. Disimpulkan hipotesis ketiga yang diajukan Di Terima.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian yang dikemukakan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak terkait, sekaligus sebagai rujukan penelitian di masa mendatang. Bagi Prodi manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju, Perlu meningkatkan kualitas akses informasi melalui pemanfaatan sistem informasi akademik yang lebih modern, terintegrasi, dan mudah diakses oleh mahasiswa, misalnya dengan aplikasi berbasis mobile atau portal akademik yang user-friendly. Peningkatan fasilitas pembelajaran dan pelayanan harus menjadi prioritas, baik berupa sarana fisik (ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, area diskusi) maupun fasilitas penunjang digital. Hal ini akan memperkuat persepsi positif mahasiswa terhadap pelayanan prodi.

Bagi penggunaan pelayanan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah, Mahasiswa diharapkan dapat memanfaatkan secara optimal berbagai akses informasi yang telah disediakan prodi, baik berupa sistem informasi akademik, layanan administrasi online, maupun media komunikasi resmi, untuk mendukung kelancaran aktivitas akademik. Mahasiswa sebaiknya memberikan umpan balik konstruktif terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan yang diterima, agar prodi mendapatkan masukan nyata dalam meningkatkan layanan. Pengguna layanan diharapkan juga bersikap proaktif dalam menjaga dan merawat fasilitas yang tersedia, serta mendukung terciptanya suasana akademik yang kondusif.

Bagi Peneliti Selanjutnya, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 29,6% variasi pelayanan mahasiswa dapat dijelaskan oleh akses informasi dan Fasilitas secara serempak, sedangkan 71,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mengeksplorasi variabel lain seperti loyalitas, perceived value, customer trust, dan kecepatan informasi guna mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh. Pendekatan mixed methods dengan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif juga dianjurkan untuk memperkaya data, baik dari sisi angka maupun pemahaman mendalam terhadap persepsi, pengalaman, dan motivasi konsumen. Selain itu, cakupan wilayah penelitian perlu diperluas, baik di cabang lain maupun di wilayah geografis yang berbeda, agar hasil penelitian lebih representatif dan dapat meningkatkan validitas eksternal serta generalisasi temuan.

Daftar Pustaka

- Anggraini, P. (2022). Pengaruh Fasilitas dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sabang) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Arif, S. (2021). Pengaruh Pengawasan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Swadaya Abdi Manunggal Pekanbaru Area Duri (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Artaria, M. D., Suen, M. W., & Alaydrus, S. M. (2025). Accessible information and inclusive education for students with disabilities in Universitas Airlangga, Indonesia. *Record and Library Journal*, 11(1), 127-144.
- Assauri, S., & Putri, B. R. T. (2022). Manajemen Pemasaran. Rajawali Perss.
- Banjarnahor, A. R., Purba, B., Sudarso, A., Sahir, S. H., Munthe, R. N., Kato, I., Gandasari, D., Purba, S., Muliana, Ashoer, M., Tjiptadi, D. D., Hendra, Simarmata, H. M. P., Berlien, R., & Hasyim. (2021). Manajemen Komunikasi Pemasaran. In Yayasan Kita Menulis. Yayasan Kita Menulis

- Farah, N. T., Amiwantoro, S., Nikmah, F., & Ikaningtyas, M. (2024). Implementasi Strategi Pemasaran Digital Dalam Pengembangan Bisnis Di Era Digitalisasi. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(4).
- Febriani, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam). Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., ... & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hartati, S. (2022). Keterampilan Akses Informasi Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Dalam Pembelajaran Melalui Media Sosial (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora).
- Hasanah, H. (2024). Pengaruh kualitas informasi terhadap minat akses pengguna aplikasi baca Isumenep (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Indah, R. N., & Zakiyah, E. (2025). Pelaksanaan Information Sharing Mengenai Pelayanan Mahasiswa Melalui Pemanfaatan Media Sosial di Universitas Terbuka Bandung. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 9(1), 15-28.
- Ismail, M. I., & Ilyas, N. I. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Buku Cetak* (Edisi 1). PT. Rajagrafindo Persada
- Komariyah, S. K., & Marzuki, S. M. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet (Doctoral dissertation, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya).
- Mirawati, M., Haruna, B., & Karma, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 79-96.
- Moenir, (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, R. U., & Aslami, N. (2022). Strategi Dalam Manajemen Pemasaran. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 21-35.
- Fajariyani, N., & Halim, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra toko terhadap kepuasan konsumen pada usaha foto copy Bima Karya di Kabupaten Mamuju. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2.1).
- Pamungkas, N. C., Prasetyo, G., Elsandi, R., Faridayanti, A. D., & Abdullah, M. (2024). Fasilitas Dan Pelayanan Berkualitas: Fondasi Kepuasan Pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 224-236.
- Pragana, Y. A., & Kurniawan, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kursus Mengemudi CV. Wijaya Kediri. *SIMPOSIUM NASIONAL MANAJEMEN DAN BISNIS (SIMANIS) dan Call for Paper*, 1, 234-243.
- Prastyorini, J., & Fauziyyah, H. B. (2024). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Scopindo Media Pustaka.
- Pratama, M. F. (2024). Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Alfamart Di Jalan Pahlawan, Kota Magelang).
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia, Bogor .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Dan Pengembangan Research Dan Development*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- Suryo, S. (2011). *Genetika manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tanjaya, S. C., Mananeke, L., & Tawas, H. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kepercayaan Dan Kemudahan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Vape Di Instagram. *Jurnal EMBA*, 7(4).
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2017). *Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen*. Yogyakarta.
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Wulan, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Utama Jambi (Doctoral dissertation, Universitas Batanghari Jambi)*.
- Yuliana, R. (2019). *Pengaruh lingkungan kerja, fasilitas kerja, dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*.
- Zainurossalamia, S. (2020). *Manajemen Pemasaran (Teori dan Strategi)*. Forum Pemuda Aswaja.