

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT  
LEMBAH GUMANTI**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen  
Perdagangan (DIII) sebagai salah satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Ahli Madya*



**Oleh**

**FANI ISMAWARTI**

**NIM. 18134030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2021**

## PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT LEMBAH GUMANTI

Nama : Fani Ismawarti  
TM/NIM : 2018/18134030  
Program Studi :DIII Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2021

Diketahui Oleh :

Koordinator Program Studi

Diploma III Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE M.Si, Ph.D.  
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME  
NIP. 19610214 198912 2 001

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT LEMBAH GUMANTI

Nama : Fani Ismawarti  
NIM : 18134030  
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Prodi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Padang

Padang, November 2021

Tim Penguji,

Nama		TandaTangan
1. Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME	Ketua	
2. Gesit Thabrani, SE, MT	Anggota	
3. Astra Prima Budiarti, SE, BBA Hons, MM	Anggota	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fani Ismawarti  
Thn. Masuk/NIM : 2018/18134030  
Tempat/Tgl. Lahir : Alahan Panjang/13 Juni 1999  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Keahlian : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jorong Padang Laweh Kenagarian Sungai Nanam, Kec. Lembah Gumanti  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2021

Yang menyatakan,



Fani Ismawarti  
NIM. 18134030

## ABSTRAK

**Fani Ismawarti : Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti**

**Pembimbing : Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), jaminan dan kepastian (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan ketanggapan (*Responsiveness*). Penelitian dilakukan pada Kantor Camat Lembah Gumanti, penelitian dimulai pada tanggal 09 September sampai dengan 08 Oktober tahun 2021.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penulis mengumpulkan data langsung dari Kantor Camat Lembah Gumanti. Berdasarkan data yang telah diperoleh tersebut, peneliti melakukan pengolahan sehingga akhirnya diperoleh hasil. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut peneliti dapat memberikan kesimpulan tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti.

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) yaitu 83% dalam kategori baik, jaminan dan kepastian (*assurance*) 84% dalam kategori baik, bukti fisik (*tangible*) 84% dalam kategori baik, empati (*empathy*) 83% dalam kategori baik dan ketanggapan (*Responsiveness*) 83% dalam kategori baik. Dari hasil penelitian, maka diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti berada pada kategori baik.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti”**.

Tugas akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang (UNP)

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini izinkan penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D. selaku ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan
3. Bapak Gesit Thabrani, SE, MT selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing penulis dalam masa perkuliahan.
4. Ibu Rosyeni Rasyid, SE, ME selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik.

5. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
6. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
7. Bapak Zulbakti, S.Pd selaku Camat Lembah Gumanti
8. Bapak dan Ibu Pegawai/staf Kantor Camat Lembah Gumanti yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data penelitian.
9. Orang tua beserta keluarga penulis yang telah memberi semangat dan dorongan kepada penulis baik secara moral maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
10. Kepada Yoga Pratama yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Kepada teman – teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Terakhir penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis, namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis aturkan, semoga semua bantuan yang diberikan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT, amin.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna mengembangkan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Padang, November 2021

Fani Ismawarti  
NIM. 18134030

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
B. Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan .....	9
C. Membangun Kualitas Pelayanan.....	13
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
A. Bentuk Penelitian .....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
C. Rancangan Penelitian .....	15
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
A. Profil Kantor Camat Lembah Gumanti .....	21
B. Pembahasan.....	24
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>36</b>
A. Kesimpulan .....	36
B. Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jenis dan bentuk pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti .....	3
Tabel 2. Bobot skor .....	18
Tabel 3. Kriteria Pencapaian Responden .....	19
Tabel 4. Staf Kantor Camat Lembah Gumanti .....	24
Tabel 5. Jenis kelamin responden .....	24
Tabel 6. Umur responden .....	25
Tabel 7. Pendidikan terakhir responden .....	25
Tabel 8. Pekerjaan responden .....	26
Tabel 9. Analisis TCR terhadap dimensi keandan .....	26
Tabel 10. Analisis TCR terhadap dimensi jaminan dan kepastian .....	28
Tabel 11. Analisis TCR terhadap dimensi berwujud .....	29
Tabel 12. Analisis TCR terhadap dimensi empati .....	31
Tabel 13. Analisis TCR terhadap dimensi ketanggapan .....	33
Tabel 4. Analisis TCR terhadap kualitas pelayanan .....	34

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi Kantor Camat Lembah Gumanti ..... 23

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Observasi .....	40
Lampiran 2. Surat balasan dari tempat observasi.....	41
Lampiran 3. Kuisisioner penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Lembah Gumanti.....	42
Lampiran 4. Hasil tabulasi kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti .....	45
Lampiran 5. Hasil pengolahan data Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti .....	49

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan semua bentuk aktifitas yang dilakukan perusahaan atau instansi untuk memenuhi harapan konsumen atau masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan fenomena yang unik, karena dimensinya dapat berbeda dari orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Kotler dalam Fandi Tjiptono (2016 : 284) terdapat lima dimensi penentu kualitas pelayanan jasa yang terdiri atas bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*)

Pelayan publik sektor pemerintahan adalah wujud dari fungsi aparatur negara dalam pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian kepada negara. Pelayanan adalah salah satu faktor paling penting dalam pemerintahan yang dapat menentukan kualitas jasa yang diberikan. suatu kualitas sangat penting pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unsur dalam pemerintahan tidak akan luput dari konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kecamatan untuk selalu meningkatkan kemampuan, dan pengetahuan supaya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Dapat diambil kesimpulannya bahwa kantor camat harus selalu meningkatkan kualitas

pelayannya agar tercipta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat akan puas jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan ekspektasinya. Dan masyarakat akan kecewa jika kinerja yang dirasakan tidak sesuai dengan ekspektasinya.

Dalam mengatur wilayah dan menerangkan tugasnya sebagai pimpinan kecamatan yang menjadi wilayah kerja Camat, Untuk itu, berdasarkan pasal 126 ayat 3 Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah disebutkan bahwa yang menjadi tugas umum Camat terdiri dari :

1. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
4. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan.
5. Membina, menyelenggarakan pemerintahan desa / kelurahan.
6. Melaksanakan pelayanan umum yang menjadi ruang lingkup tugasnya.

Berdasarkan tugas dan fungsi Camat tersebut, salah satunya adalah melaksanakan pelayanan masyarakat, untuk melaksanakannya pemerintah Kecamatan dalam hal ini Camat beserta pegawainya diharapkan mempunyai sikap loyalitas yang tinggi demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan publik cukup menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya yaitu barang – barang publik dan pelayanan publik, sehingga dalam dinamika kehidupan masyarakat selaku konsumen akan berhubungan dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu, perlu diketahui juga bahwa sumber dana pelayanan publik itu sendiri berasal dari masyarakat melalui pajak. Sehingga wajar jika masyarakat adanya pelayanan yang berkualitas.

Sebagai organisasi yang hidup dengan melayani kebutuhan masyarakat yang berbeda – beda, kecamatan seringkali mengalami banyak masalah sebagai organisasi administratif. Masalah yang sering dihadapi lebih banyak bersifat manajerial daripada politik. Persoalan yang dihadapi berkaitan dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal usul, umur, pendidikan, kemampuan ekonomi), dan banyaknya desa atau kelurahan.

Sebagaimana yang telah diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan adalah suatu masalah pokok bagi instansi pemerintahan tidak terkecuali pemerintahan Kecamatan Lembah Gumanti sebagai unit terdepan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bentuk – bentuk pelayanan yang ada di Kantor Camat Lembah Gumanti secara umum dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1. Jenis dan bentuk pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Biaya	Lama Proses
1.	Administrasi kependudukan	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Gratis	3 hari

		Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Gratis	3 hari
2.	Surat pengantar perizinan	Surat izin keramaian	Gratis	10 menit
		Surat izin mendirikan bangunan (IMB)	Gratis	12 hari
		Surat izin tempat usaha (SITU)	Gratis	5 hari
		Surat keterangan tanah	Gratis	1 hari
3.	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)	Gratis	10 menit
		Surat keterangan pindah	Gratis	10 menit
		Surat keterangan tidak mampu (SKTM)	Gratis	10 menit
		Surat keterangan usaha (SKDU)	Gratis	10 menit
		Surat keterangan ahli waris	Gratis	15 menit
		Surat dispensasi nikah	Gratis	30 menit
4.	Surat-surat lainnya	Surat dispensasi nikah	Gratis	30 menit

Sumber : Kantor Camat Lembah Gumanti

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan Kantor Camat Lembah Gumanti ada beberapa hal yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Penulis menemui keluhan masyarakat tentang lambannya pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Camat Lembah Gumanti dan masih ada pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya, ada kalanya pegawai yang bersangkutan tidak ditempatkan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan disuruh menunggu hingga waktu yang tidak ditentukan.

Dari fenomena diatas, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Maka dari itu, kinerja pegawai dapat dikatakan baik jika kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalahnya yaitu “Bagaimanakah persepsi masyarakat Kecamatan Lembah Gumanti terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Lembah Gumanti berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), jaminan dan kepastian (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan ketanggapan (*responsiveness*)” ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini dapat memberikan sumber pengetahuan yang sesuai dengan bidang Manajemen Perdagangan khususnya Manajemen Pemasaran.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan agar bermanfaat untuk memberikan masukan bagi Kantor Camat Lembah Gumanti dalam meningkatkan kinerja.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab terdahulu mengenai analisis kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari dimensi keandalan (*reliability*) berada pada kategori baik dengan rata - rata tingkat capaian responden sebesar 83%.
2. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) berada pada kategori baik dengan rata – rata tingkat capaian responden sebesar 84%.
3. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangible*) berada pada kategori baik dengan rata – rata tingkat capaian responden sebesar 84%.
4. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti dilihat dari dimensi empati (*empathy*) berada pada kategori baik dengan rata – rata tingkat capaian responden sebesar 83%.
5. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanati dilihat dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berada pada kategori baik dengan rata – rata tingkat capaian responden sebesar 83%.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pada Kantor Camat Lembah Gumanti berada pada kategori baik.

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut :

1. Kantor Camat Lembah Gumanti diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Dalam memberikan pelayanan, pegawai Kantor Camat Lembah Gumanti diharapkan tidak membeda – bedakan masyarakat.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan sampel yang lebih banyak lagi. Diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariawira YK. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan pada Pelanggan Pt.Telkom Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Program Studi Manajemen Pemasaran D III.
- Arikunto, Suharsimi (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica* , 2, 49-63.
- Januar Efendi Panjaitan, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* , 11, 265-189.
- Kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil toyota avanza. *jurnal EMBA* , 1, 1251- 1259.
- Massyat, M. (2017). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tapalang Kabupaten Mamuju. *Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi* , 2, 28-42.
- Nurhazizah. (2020) Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
- Rita. (2011). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa. *Binus Business Review* , 2, 356-369.
- Sirhan Fikri, W. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* , 3, 120-134.
- Suhaili, N. S. (2009). Kualitas Pelayanan Kantor Pos Babarsari Kabupaten Sleman. *Jurnal Enersia Publika* , 3, 26-38.
- Sulton Sholehuddin, F. R. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang). *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)* , 5, 94-106.
- Widyana Verawaty Siregar, S. B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Visioner & Strategis* , 9, 40-45.