TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN MEDIASI KUALITAS PELAYANAN SIAKAD DI UNIVERSITAS BORNEO TARAKAN

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik

Disusun Oleh :

YUS HARDIANTO

NIM. 530085468

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2025

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan Siakad Di Universitas Borneo Tarakan adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 22 Januari 2026

Yang Menyatakan



Yus Hardianto

NIM. 530085468

ABSTRAK

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN MEDIASI KUALITAS PELAYANAN SIAKAD DI UNIVERSITAS BORNEO TARAKAN

Yus Hardianto
yus.hardianto27@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini dilakukan untuk menguji bagaimana kompetensi pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa, dengan kualitas layanan SIAKAD sebagai faktor perantara di Universitas Borneo Tarakan. SIAKAD atau Sistem Informasi Akademik menjadi elemen penting dalam mengatur administrasi akademik di perguruan tinggi yang membutuhkan pegawai yang kompeten untuk menghadirkan pelayanan terbaik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei kepada mahasiswa angkatan 2024/2025 di Universitas Borneo Tarakan. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik proportionate stratified random sampling yang melibatkan 98 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sudah melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan teknik analisis jalur dengan dukungan software statistik (SPSS Versi 31). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai memberikan pengaruh positif dan bermakna terhadap kualitas layanan SIAKAD dan juga terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan SIAKAD sekaligus menjadi mediator signifikan dalam relasi antara kompetensi pegawai dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini menekankan bahwa pengembangan kompetensi pegawai secara berkesinambungan akan mengoptimalkan kualitas layanan SIAKAD yang bermuara pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan memberi sumbangsih teoritis bagi pengembangan manajemen SDM dan sistem informasi, serta menyediakan saran aplikatif bagi institusi dalam mengembangkan kompetensi pegawai dan mutu layanan SIAKAD demi mencapai kepuasan mahasiswa yang maksimal.

Kata Kunci : *Kompetensi Pegawai, Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, SIAKAD, Variabel Mediasi*

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMPLOYEE COMPETENCE ON STUDENT SATISFACTION MEDIATED BY SIAKAD SERVICE QUALITY AT UNIVERSITY OF BORNEO TARAKAN

Yus Hardianto
yus.hardianto27@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study was conducted to examine how employee competence influences student satisfaction levels, with SIAKAD service quality as a mediating factor at Universitas Borneo Tarakan. SIAKAD, or the Academic Information System, constitutes a critical element in managing academic administration in higher education institutions, requiring competent personnel to deliver optimal service. The research employed a quantitative method through a survey administered to students of the 2024/2025 academic cohort at Universitas Borneo Tarakan. The research sample was selected using a proportionate stratified random sampling technique, involving 98 respondents. Data were collected through a questionnaire that had undergone validity and reliability testing. Data processing was conducted using path analysis techniques supported by statistical software (SPSS Version 31). The findings reveal that employee competence exerts a positive and significant influence on SIAKAD service quality as well as on student satisfaction. Furthermore, SIAKAD service quality serves as a significant mediator in the relationship between employee competence and student satisfaction. This study emphasizes that the continuous development of employee competence will optimize SIAKAD service quality, which ultimately contributes to enhanced student satisfaction. This research is expected to provide theoretical contributions to the development of human resource management and information systems, as well as to offer practical recommendations for institutions in advancing employee competence and SIAKAD service quality in order to achieve maximum student satisfaction.

Keywords: *Employee Competence, Student Satisfaction, Service Quality, SIAKAD, Mediating Variable*

PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	:	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan Siakad Di Universitas Borneo Tarakan
Penyusun	:	Yus Hardianto
NIM	:	530085468
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Publik
Hari/Tanggal	:	Selasa/21 April 2026

Menyetujui,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Syahruddin Hattab, M.Si.
NIP. 196005051987021002

Pembimbing I,

Dr. Balthasar Watunglawar, S.Pd., MAP., SH, MH.
NIDN. 1416077401

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik,

Prof. Dr. Siti Aisyah, M.Si.
NIP. 196806121999032001

Direktur Sekolah Pascasarjana,

Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si.
NIP. 196305091989031002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	:	Yus Hardianto
NIM	:	530085468
Program Studi	:	Magister Ilmu Administrasi Publik
Judul TAPM	:	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan Siakad Di Universitas Borneo Tarakan

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada:

Hari/Tanggal : Selasa / 21 April 2026

Waktu : 09.00 - 10.30 WIB

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji — Tandatangan

Nama: Prof. Dr. Siti Aisyah, M.Si. .....

Penguji Ahli — Tandatangan

Nama: Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. .....

Pembimbing I — Tandatangan

Nama: Dr. Balthasar Watunglawar, S.Pd., MAP., SH, MH. .....

Pembimbing II — Tandatangan

Nama: Prof. Dr. Syahruddin Hattab, M.Si. .....

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa:

Nama/NIM	:	Yus Hardianto/530085468
Judul TAPM	:	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan Siakad Di Universitas Borneo Tarakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 100 % sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Tarakan, 22 Januari 2026

Pembimbing II	Pembimbing I
Prof. Dr. Syahruddin Hattab, M.Si.	Dr. Balthasar Watunglawar, S.Pd., MAP., SH, MH.
NIP. 196005051987021002	NIDN. 1416077401

UNIVERSITAS TERBUKA PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa:

Nama/NIM	:	Yus Hardianto/530085468
Judul TAPM	:	Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan Siakad Di Universitas Borneo Tarakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 100 % sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tarakan, 22 Januari 2026

Pembimbing II	Pembimbing I
Prof. Dr. Syahruddin Hattab, M.Si.	Dr. Balthasar Watunglawar, S.Pd., MAP., SH, MH.
NIP. 196005051987021002	NIDN. 1416077401

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Mediasi Kualitas Pelayanan SIAKAD di Universitas Borneo Tarakan". Penelitian ini disusun sebagai salah satu upaya untuk memberikan kontribusi pemikiran dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi, khususnya dalam aspek sistem informasi akademik.

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia pendidikan tinggi menuntut adanya sinergi antara kompetensi sumber daya manusia dan sistem informasi yang memadai. Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) sebagai tulang punggung administrasi akademik perguruan tinggi memerlukan pengelolaan yang profesional untuk dapat memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kompetensi pegawai dalam mendukung kualitas pelayanan SIAKAD yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mahasiswa.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

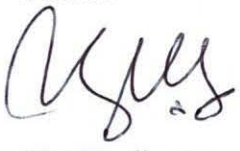
1. Prof. Dr. Yahya Ahmad Zein, S.H.,M.H, selaku Rektor Universitas Borneo Tarakan beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

2. Armansyah, S.Pi.,M.Si, Selaku Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama Universitas Borneo Tarakan yang selalu memberikan support serta arahan dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Prof. Dr. Siti Aisyah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan penelitian ini.
4. Dr. Balthasar Watunglawar, S.Pd., MAP., SH., MH. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini.
5. Prof. Dr. Syahruddin Hattab, M.Si., selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, dan support yang sangat berharga dalam penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh pegawai dan staf administrasi Universitas Borneo Tarakan yang telah membantu kelancaran proses penelitian.
7. Mahasiswa Universitas Borneo Tarakan yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
8. Keluarga dan istri tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral dan material.
9. Rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, kritik, dan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa

mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan sistem informasi, serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak universitas dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan akademik.

Tarakan, 22 Januari 2026
Penulis



Yus Hardianto
NIM. 530085468

DAFTAR PUSTAKA

Al-Hawari, M. A., & Mouakket, S. (2012). The influence of technology readiness on e-service quality: The moderating effect of user experience. *Journal of Enterprise Information Management, 25*(4), 365–379.

Alves, H., & Raposo, M. (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence, 18*(5), 571–588.

Anam, D. K., Kurniawan, B. S., & Widodo, Z. D. (2023). Influence of the Quality of Academic Information Systems (SIAKAD) and Service Quality on Student Satisfaction Faculty of Economics and Business UTP Surakarta. *Asian Journal of Applied Business and Management, 2*(4), 617-628.

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). Kogan Page.

Arikunto, S. (2020). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Rineka Cipta.

Asniwati, A., & Kitta, S. (2019). Pengaruh kompetensi pegawai dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO, 1*(2), 133–146.

Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing, 31*(7), 528–540.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99–120.

Batinggi, A., & Ahmad, B. (2019). *Manajemen pelayanan publik.* Andi Offset.

Bowman, J. S., West, J. P., & Beck, M. A. (2014). *Achieving competencies in public service: The professional edge: The Professional Edge*. Routledge.

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development, 27*(1), 5–12.

Budhi, I. G. K. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran customer satisfaction index terhadap pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika, 7*(1), 25–37.

Bulkia, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2*(1), 49–58.

Bungin, M. B. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif.* Kencana Prenadamedia Group.

Cahyadi, O., Baihaqi, P., Firdaus, M. R., & Sulaeman, E. (2023). Analisis kualitas sistem informasi akademik dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7*(3), 29467–29472.

Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Tapp Market menggunakan metode EUCS. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2*(11), 4833–4839.

Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer, 12*(2), 34–42.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30.

Edison, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen sumber daya manusia.* Alfabeta.

Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education, 10*(4), 1–11.

Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management, 24*(2), 197–209.

Elizah, & Wahyono. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal EEAJ (Economic Education Analysis Journal), 8*(2), 847-865

Evans, I. G. (2004). *Marketing for schools.* Cassell.

Fahiran, J., & Kusumayadi, F. (2023). Pengaruh kompetensi pegawai dan pelatihan terhadap kualitas layanan dinas perpustakaan dan arsip daerah. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2*(4), 75–94.

Falevi, M. I. F., Anugrah, R. T. A., Sunarto, A., & Shar, A. (2022). Analisis kualitas layanan sistem informasi akademik (SIAKAD) terhadap kepuasan pengguna. *Management Studies and Entrepreneurship Journal, 3*(1), 116–126.

Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal*

Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora, 5(2), 320-328.

Ghozali, I. (2016). *Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif.* Yoga Pratama.

Hayati, W. O. T., Palilati, A., & Sukotjo, E. (2018). Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *JUMBO (Jurnal Manajemen, Bisnis, Dan Organisasi), 2*(1), 11-19.

Hermawan, R., & Zen, Z. (2006). *Etika kepustakawanan.* Sagung Seto.

Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of student as primary consumer. *Quality Assurance in Education, 3*(3), 10–21.

Hsu, H.-L., Hsu, H.-C., Du, D., & Hu, Q. (2022). An empirical investigation of service quality based on RATER model. *International Journal of Business and Economics Research, 11*(3), 117–122.

Irawan, N. T., & Saputra, I. J. (2022). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik. *JUMISTIK: Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi dan Teknologi Komputer, 1*(1), 90–99.

Kemendikbud RI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) daring.* https://kbbi.kemdikbud.go.id

Kitcharoen, K. (2004). The importance–performance analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand. *ABAC Journal, 24*(3), 20–46.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kowimbin, Y. Y., Tulusan, F., & Kiyai, B. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik, 3*(46), 1–15.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan.* Andi Offset.

Marvianta, Y. B. A., Widjaja, D., & Colline, F. (2015). Kepuasan mahasiswa terhadap citra perguruan tinggi dan implikasinya pada loyalitas. *Ilmiah Manajemen Bisnis, 15*(2), 113–118.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist, 28*(1), 1–14. https://doi.org/10.1037/h0034092

Musa, M., Mas'ud, M., Firman, A., & Mohammed, R. U. (2023). Educational products quality and its effect on student loyalty through mediating student satisfaction. *Al-Musannif, 5*(1), 1–16.

Nur, M. J., Ramli, M., Semmaila, B., & Nurlaelah, N. (2021). Implementasi komunikasi organisasi pimpinan dalam penjaminan mutu pendidikan. *Al-Qalam, 13*(1), 25–37.

Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif new public service. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu, 1*(1), 1–13.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2022). *Manajemen pelayanan.* Pustaka Pelajar.

Rivai, V. (2013). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan.* RajaGrafindo Persada.

Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan. *Economic Education Analysis Journal, 6*(1), 120–130.

Safkaur, T. L. (2023). Effectiveness of using online academic information system. *Asian Journal of Engineering, Social and Health, 2*(4), 228–245.

Sallis, E. (2016). *Total quality management in education.* IRCiSoD.

Santoso, L., & Amanullah, J. (2022). Pengembangan sistem informasi akademik berbasis website. *Elkom: Jurnal Elektronika dan Komputer, 15*(2), 250–259.

Satori, D. (2017). *Profesi kedosenan.* Universitas Terbuka.

Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review, 51*(1), 1–17.

Sudarmanto. (2019). *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM.* Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi.* Alfabeta.

Sulaiman, S. (2017). Peningkatan mutu pendidikan dan daya saing perguruan tinggi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 5*(2), 96–112.

Sutojo, S. (2019). *Manajemen pemasaran.* Damar Mulia Pustaka.

Syakur, A. (2018). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa. *Reformasi, 8*(2), 100–108.

Tjiptono, F. (2014). *Kepuasan dalam pelayanan.* Salemba Empat.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.

Wibawa, I. W. S., Usadi, M. P. P., & Dwinata, I. P. W. (2024). Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Mediasi Kualitas Pelayanan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business, 8*(1), 73-81.

Wibowo. (2019). *Manajemen kinerja.* Rajawali Press.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa.* Indeks.

Yuliawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 12*(2), 126-134.

Yusof, A. R. M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education, 23*(1), 86–104.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2016). *Services marketing* (4th ed.). McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2001). *Delivering quality service.* Free Press.