



Analisis PEKA Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa di FEB Universitas Pamulang

Rosa Lesmana¹⁾; Nardi Sunardi²⁾

Universitas Pamulang, Email : dosen01360@unpam.ac.id; dosen01030@unpam.ac.id

Abstrak. Kepuasan konsumen sangat penting untuk diperhatikan karena rasa puas tersebut akan menciptakan loyalitas dan loyalitas sudah pasti akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi yang tepat dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, di Universitas Pamulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Dengan menggunakan PEKA analisis guna menjelaskan teori – teori yang berhubungan dengan faktor – faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di Universitas Pamulang. Populasi adalah mahasiswa Universitas Pamulang dari fakultas ekonomi dan bisnis. Dari hasil analisis diketahui beberapa strategi yang dapat dijalankan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui analisis PEKA yaitu pelaksanaan pelatihan, pemberian motivasi secara berkala kepada setiap unsur yang terlibat pada proses perkuliahan di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang.

Key word : PEKA analisis; Manajemen Strategi; Kepuasan Konsumen

Abstract. Customer satisfaction is the important to the customer in order to achieve the customer loyalty and customer loyalty will definitely provide benefits for the company. This study focuses on how to create the best strategy to increase the Pamulang University students satisfaction. This study used a qualitative approach and data were collected through observation, interview and literature study. PEKA analysis is used to explained the theories related to the factors that determine Pamulang University students satisfaction. The population is the faculty of economics and business student at Pamulang University. And the results of the analysis, it is known that several strategies can be implemented to increase student satisfaction through the PEKA analysis, by implementation of training, providing periodic motivation to each element involved in the lecture process at the Faculty of Economics and Business, Pamulang University.

Key word : PEKA analysis; Stratgic Management; Customer Satisfaction



A. PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang terus berkembang dan maju telah membuat perubahan prubahan yang begitu cepat, sehingga terjadi perubahan orientasi dan pandangan konsumen terhadap penyediaan jasa. Perusahaan menghadapi persaingan yang sangat ketat dalam meningkatkan daya saingnya untuk menarik minat konsumennya. Melalui pemberian layanan yang prima kepada setiap pelanggan. Berbagai upaya dalam pelayanan dilakukan untuk memberikan penawaran terhadap produk dan jasa guna menjaga agar pelanggan tetap setia pada perusahaan tersebut. Hal ini juga berlaku pada dunia pendidikan dimana setiap perguruan tinggi khususnya swasta berupaya terus untuk meningkatkan daya saing melalui pemberian layanan terbaik bagi mahasiswa dalam setiap kegiatan pelayanannya dan semua kegiatan yang terlibat atau majajemen terkait dalam proses perkuliahan dan terkait mahasiswa diwajibkan memberikan layanan yang prima dan terbaik guna meningkatkan kepuasan mahasiswa tinggi (Wijaya, 2017) Kepuasan mahasiswa dijadikan pegangan atau tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang mengarah ke serba digital wajib dilaksanakan pada setiap aspek proses akademik. Menurut Tampubolon dalam (Boky, 2016), pelayanan akademik atau dikenal dengan sebutan pelayanan kurikuler, antarlain berupa: aturan – aturan dalam akademik, proses belajar mengajar, silabus, poses bimbingan/konsultasi akademik, kuliah praktek, skripsi/tesis, monitoring, termasuk pula peralatan yang membantu proses perkuliahan seperti ruang perpustakaan, proyektor, laboratorium, dan lain-lain. Manajemen yang baik akan memberikan efek kelancara dalam setiap pelayanan akademik. Suatu proses yang menggunakan sumber dayanya secara efektif dan efisien untuk mencapai setiap sasaran dan tujuannya dikenal dengan istilah manajemen. Hal ini biasa dikenal dalam ilmu ekonomi yaitu manajemen yang berfokus pada keuntungan dan komersial. Karena itu pula, suatu lembaga pendidikan dalam tujuannya mengemban tugas dan bertanggung jawab sebagai sebuah sarana yang dapat mencetak generasi muda agar menjadi manusia yang memiliki kompetensi dan dapat bersaing pada era globalisasi ini. Sehingga sejatinya sebuah lembaga pendidikan tidak hanya mengejar keuntungan namun juga dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan sebaik mungkin demi terwujudnya bangsa yang sejahtera dan terdidik, sehingga setiap lembaga pendidikan harus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan teknologi sekarang ini. Siagian dalam bukunya yang berjudul Filsafat Administrasi

B. KAJIAN PUSTAKA

Analisa PEKA

Analisi PEKA ini sendiri diadopsi dari teori MSTset yang disampaikan oleh Prof. Ir. Drs. Djohan Yoga, M.Sc. MOT, Ph.D yaitu suatu analisa yang terdiri dari : Mind Set, Skill Set dan Tools set yang diterapkan guna menghadapi suatu perkembangan kondisi global yang penuh dengan ketidakpastian, bergejolak dan ambigu Yoga Djohan, 2021 dalam (Lesmana & Sunardi, 2022). PEKA analisis ini terdiri dari : Pola Fikir, Empati, Keahlian, Alat.

Manajemen Strategi

Menurut Thomas Wheelen dkk (2010) dalam (Ardiawati, 2019) dalam (Lesmana & Sunardi, 2022) Manajemen strategi adalah berupa beberapa elemen dari pada keputusan manajerial seerta kegiatan-kegiatan yang penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Kegiatan tersebut terdiri dari



merumuskan strategi, merencanakan strategi, pelaksanaan/implementasi dan mengevaluasi.

Menurut Bambang Haryadi (2003) dalam (Ardiawati, 2019) dalam (Lesmana & Sunardi, 2022) strategi manajemen adalah suatu proses yang dirancang secara sistematis oleh manajemen untuk merumuskan strategi, menjalankan strategi dan mengevaluasi strategi dalam rangka menyediakan nilai-nilai yang terbaik bagi seluruh pelanggan untuk mewujudkan visi organisasi.

Kepuasan Konsumen

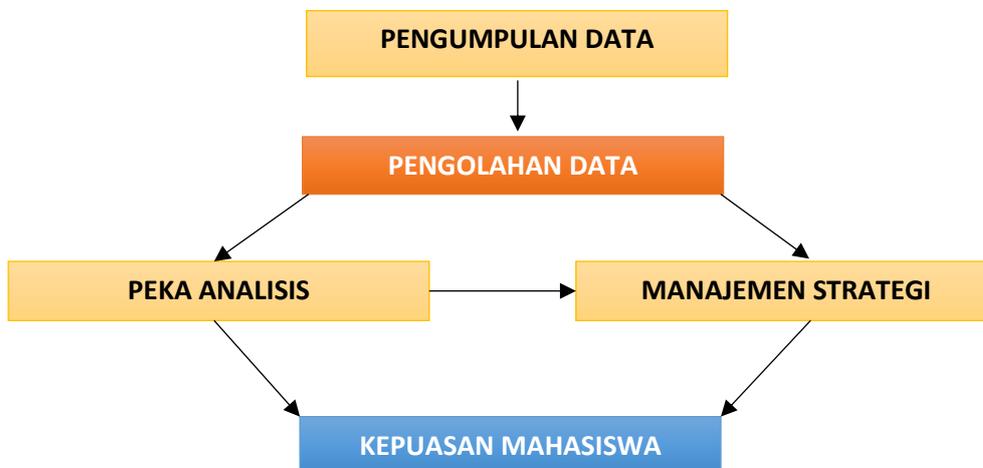
Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap pengalaman yang dimiliki saat belum dan saat telah melakukan pembelian, apakah yang dirasakan sudah sesuai dengan harapannya. Hal ini yang akan menentukan apakah konsumen akan melakukan pembelian ulang, loyal atau tidak. Pengalaman tersebut dapat berupa transaksi maupun proses pelayanan yang diterima. Hal ini terbukti apabila adanya *customer retention* atau konsumen yang melakukan pembelian ulang. (Humarah, 2013)

Menurut Kotler dalam (Fikri & Wiyani, 2016), ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut: a. tetap setia, b. bersedia mereferensikan, c. akan memberikan ide, saran – saran bagi kemajuan perusahaan, d. tidak sensitive terhadap harga

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini guna menggambarkan dengan jelas faktor – faktor yang dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikannya di Universitas Pamulang. Faktor – faktor tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan pendekatan “PEKA Analisis” Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang. Sampel atau responden berjumlah 100 orang dari fakultas ekonomi dan bisnis yaaitu prodi manajemen dan akutansi. Data dikumpulkan dengan cara memberikan pertanyaan terbuka dan kemudian data diolah dalam bentuk deskriptif dan dijabarkan dengan jelas dan rinci.

Dengan alur penelitian sebagai berikut:



Gambar 1 Alur Penelitian



D. PEMBAHASAN

Universitas Pamulang telah berdiri sejak tahun 2000 oleh Yayasan Prima Jaya yang diketuai oleh Drs. Wayan. Hanya saja saat itu yayasan belum berhasil mengelola Universitas Pamulang. Sehingga pihak yayasan mengalihkan kepemilikan dan pengelolaan Universitas Pamulang kepada Yayasan Sasmita Jaya pada awal tahun 2005. Seiring dengan pergantian manajemen tersebut maka tujuan yang ingin diraih dari yayasan pun berganti pula.

Yayasan Sasmita Jaya bertujuan untuk mewujudkan suatu kampus yang dapat menjadi sarana pendidikan yang murah dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat namun tidak mengesampingkan kualitas dari pendidikan itu sendiri.

Maka dari itu Universitas Pamulang selalu memperbaiki diri dengan terus meningkatkan kemampuan tenaga pengajar dan staff administrasi yang berkompeten dibidangnya dan juga melakukan pengembangan dibidang kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja, sehingga seluruh lulusan Universitas Pamulang diterima dengan baik dalam dunia kerja.

Tidak hanya sebatas itu Universitas Pamulang juga dalam kegiatan perkuliahan telah menyediakan berbagai fasilitas penunjang yang dibutuhkan antarlain berupa laboratorium dan perpustakaan. Sehingga pendidikan yang murah dapat berjalan dengan baik di Universitas Pamulang, Dengan harapan dari Yayasan Sasmita Jaya agar semua lapisan masyarakat di Indonesia dapat menikmati pendidikan di bangku kuliah. Dengan terdidiknya seluruh lapisan masyarakat Indonesia maka secara otomatis pun itu akan menurunkan tingkat kebodohan dan kemiskinan serta meningkatkan daya jual dan harga diri masyarakat Indonesia (unpam.ac.id, n.d.)

Visi

“Menjadi universitas peringkat 40 besar pada tingkat nasional yang dilandasi oleh nilai humanis dan religius pada tahun 2024”

Misi

“Menyelenggarakan pendidikan akademik, vokasi, dan profesi yang profesional berbasis humanis dan religius, melaksanakan penelitian berbasis humanis dan religius yang menghasilkan inovasi untuk kesejahteraan masyarakat, melaksanakan pengabdian kepada masyarakat implementasi penelitian berbasis humanis dan religius, menyelenggarakan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dan menyelenggarakan kerja sama dalam negeri dan luar negeri berbasis saling menguntungkan”.

Tujuan

“Menghasilkan lulusan pendidikan akademik, vokasi, dan profesi yang profesional berbasis humanis dan religius, menghasilkan produk penelitian berbasis humanis dan religius yang inovatif untuk kesejahteraan masyarakat, terselenggaranya pengabdian kepada masyarakat implementasi penelitian berbasis humanis dan religius, terwujudnya peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dan terselenggaranya kerja sama dalam negeri dan luar negeri berbasis saling menguntungkan”

Guna mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan oleh Universitas Pamulang maka dalam penyelenggaraan pendidikan di Universitas Pamulang harus terus berbenah diri guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dari setiap angkatan.



Melalui kuisioner yang disebar kepada 100 orang mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis guna mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Kondisi Kepuasan Mahasiswa FEB Universitas Pamulang

Indikator	n	Persentase	Keterangan
1. Tetap Setia	100	90%	Puas
2. Bersedia Mereferensikan	100	97%	Puas
3. Memberikan Saran / Ide	100	74%	Puas
4. Tidak Sensitif terhadap harga	100	62%	Puas

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kondisi kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran yang dijalankan oleh fakultas ekonomi dan bisnis berada pada kondisi yang memuaskan. Dengan rata – rata jawaban terhadap indikator Kepuasan sebagai berikut:

1. Apakah anda akan tetap setia pada Universitas Pamulang, rata – rata jawaban reposnden terhadap pertanyaan ini adalah sebesar 90%.
2. Apakah anda bersedia mereferensikan dan menyarankan kolega, teman dan kerabat untuk kuliah di Universitas Pamulang, Rata – rata jawaban responden adalah sebesar 97%.
3. Apakah anda bersedia untuk memberikan ide, saran dan masukan bagi Universitas Pamulang, agar lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Rata – rata jawaban responden untuk pertanyaan ini adalah sebesar 74%.
4. Apakah anda tetap membayar meskipun SPP / biaya kuliah ada kenaikan. Rata – rata jawaban responden terhadap pertanyaan ini adalah sebesar 62%.

Rata – rata mahasiswa, menyatakan akan setia terhadap Universitas Pamulang, dan bersedia untuk mereferensikan serta memberikan saran, masukan atau ide untuk perbaikan dimasa yang akan datang, tetapi untuk mahasiswa masih keberatan jika ada kenaikan biaya kuliah atau SPP.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan mahasiswa masih tinggi terhadap pelayanan kampus, namun ada keberatan terhadap kenaikan spp atau biaya kuliah. Sehingga fakultas ekonomi dan bisnis harus tetap memperhatikan perbaikan pelayanan dengan tetap mengupayakan meminimalisir biaya – biaya yang harus dikeluarkan oleh mahasiswa.

Agar kepuasan mahasiswa terus meningkat maka segenap elemen atau unsur yang terlibat didalam proses kegiatan perkuliahan di fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang harus terus berbenah diri dan memperbaiki sistem baik informasi maupun sistem terkait dengan perkuliahan dan keuangan.berdasarkan jawaban dari responden yang keberatan jika ada kenaikan biaya perkuliahan maka kepada pihak manajemen dalam hal ini yayasan Sasmita Jaya agar berusaha lebih keras lagi bagi untuk mempertahankan biaya kuliah yang murah dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat tersebut sebagai kekuatan utama Universitas Pamulang dalam bersaing.

Selain itu juga agar terus dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka fakultas ekonomi dan bisnis wajib untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi berbagai unsur yang terlibat baik tenaga pengajar, manajemen, staff administrasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa.

Ada beberapa hal yang dianalisa melalui analisa PEKA guna meningkatkan kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang dibahas melalui beberapa dimensi PEKA sebagai berikut:



1. Pola Fikir

Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa maka seluruh stake holder dan seluruh unsur yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan maupun dalam proses penyelenggaraan perkuliahan pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang sebaiknya memiliki pola pikir kearah yang lebih terbuka, baik secara wawasan maupun pandangan. Karena dalam kegiatan sehari – hari selalu kita temukan orang – orang yang memiliki pola pikir yang berbeda. Ada yang memiliki pola pikir terbuka dan ada juga yang memiliki pola pikir tertutup.

- Terbuka (open minded dan visioner)
- Tertutup (Tidak bertumbuh)

Hal ini tentu tidak bisa didapatkan begitu saja, tentu melalui beberapa proses – proses. Bisa melalui berbagai pelatihan – pelatihan, proses motivasi. Jika kita lihat orang yang memiliki pola pikir yang tidak terbuka atau cenderung tidak bertumbuh apabila dibiarkan saja tentu dapat menghambat proses penyelenggaraan perkuliahan yang baik yang diharapkan oleh seorang mahasiswa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari penjelasan tabel berikut:

Tabel 2. Perbedaan antara mind set terbuka dan tertutup dalam penyelenggaraan perkuliahan berikut:

Kondisi	Terbuka	Tertutup
Melayani Mahasiswa	Melaksanakan dengan baik, ikhlas dan memberikan yang terbaik	Tidak ramah, arogan dan bekerja dengan imbalan
Menyelesaikan Permasalahan	Berupaya memberikan solusi terbaik	Bertele -tele, lepas tangan, dan menghindar
Usaha pengembangan Prodi/fakultas	Akan memanfaatkan peluang sebaik mungkin	Tidak mau ikut andil karena menganggap itu suatu usaha yang sia - sia
Kritik	Sarana Memperbaiki Diri/Introspeksi	Suatu serangan pribadi
Kesuksesan Pihak Lain	Menjadikan sebagai Inspirasi	Merupakan saingan

Dari beberapa perbandingan kondisi pola pikir diatas dapat kita lihat, kondisi mana yang akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kondisi mana yang akan menghambat kepuasan mahasiswa.

2. Empati

Setiap unsur yang terlibat dalam proses penyelenggaraan perkuliahan di fakultas ekonomi dan bisnis ini sangat penting / wajib sekali meletakkan empati yang tinggi pada setiap proses perkuliahan maupun pelayanan, artinya setiap unsur yang terlibat mulai dari manajemen paling tinggi, dosen hingga staff administrasi pendukung harus dapat merasakan atau menempatkan dirinya pada posisi mahasiswa yang dilayani. Sehingga dia dapat berfikir dan mendengarkan, merasakan serta melihat apa yang dikeluhkan atau permasalahan yang dihadapi oleh peserta didik atau mahasiswa sehingga



dapat memberikan solusi terbaik bagi setiap permasalahan yang dihadapi mahasiswa.

3. Keahlian

Setiap unsur yang terlibat dalam proses perkuliahan tentu juga wajib untuk memiliki keahlian – keahlian yang dibutuhkan, pengetahuan baru dan berbagai pengalaman sehingga dapat menjadi pribadi yang berfikir kreatif dan kritis. Pribadi yang kreatif akan mampu menciptakan sesuatu yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan pribadi yang kritis dapat menganalisa setiap permasalahan dan menghasilkan ide dalam proses pemecahan setiap permasalahan yang dihadapi.

4. Alat

Selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis tentunya dibutuhkan alat atau design thinking. Design thinking yang mengacu kearah usaha - usaha inovasi. Hal ini sangat dibutuhkan mengingat setiap hari proses perkuliahan dihadapkan pada perubahan – perubahan kondisi. Inovasi yang menuju kearah digital sangat diperlukan saat ini. Terus berinovasi mengikuti dan menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan bisnis yang relevan. Inovasi sangat diperlukan dalam memecahkan suatu permasalahan dan serta melakukan perbaikan – perbaikan baik kualitas proses perkuliahan maupun kualitas lulusan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dipormulasikan sebuah strategi demi terciptanya kepuasan bagi setiap mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Pamulang yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menyatukan persepsi dalam pelayanan kepada mahasiswa melalui upaya mendorong setiap unsur yang terlibat dalam proses perkuliahan dapat memiliki pola pikir yang terbuka (open minded), hal ini dapat dicapai melalui pelatihan – pelatihan atau motivasi – motivasi yang diberikan kepada setiap orang yang terlibat dalam proses perkuliahan.
2. Agar setiap orang / stake holder yang terlibat dalam proses perkuliahan dapat membangun budaya empati yang tinggi terhadap mahasiswa . hal ini dapat dicapai dengan langkah - langkah pemberiasaan senyum, sapa dan salam serta motivasi – motivasi atau reward dan punishment terhadap pemberlakuan budaya empati tinggi dalam pelayanan..
3. Serangkaian pengetahuan dan pengalaman sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang yang terlibat dalam proses perkuliahan di fakultas ekonomi dan bisnis universitas pamulang guna memiliki pola pikir yang kreatif dan kritis bagi setiap pemecahan permasalahan. Hal ini dapat dicapai dengan cara melaksanakan program pelatihan – peltahina dan motivasi serta mendorong setiap individu untuk terus mengasah dan mengupgrade pengetahuan dan pengalaman.
4. Alat atau design thinking yang dibutuhkan adalah kemampuan berinovasi dalam setiap kondisi yang dihadapi. Hal ini dapat dicapai dengan cara mengupgrade teknologi yang digunakan dalam proses pembelajaran, menyesuaikan dengan kebutuhan saat ini, dan mendorong setiap unsur yang terlibat dalam penguasaan teknologi – teknologi baru dalam proses perkuliahan.


DAFTAR PUSTAKA

- Ardiawati, Y. (2019). *Jurnal Progresif Manajemen V4 N 6*, 268 - 277.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Peayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makssar. *Jurnal Jaffray, Vol. 14, No. 2, Oktober* , 269 -290.
- Chaniago, A. (2017). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia.
- Fikri, S., & Wiyani, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1,*, 120 - 134.
- Humarah, F. A. (2013). Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Online Market di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 5 dan 6*, 219 - 259.
- Lesmana, R., & Sunardi, N. (2022). Futuristic Leadership Through PEKA Analysis Approach. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings) Vol.02, No.1, Desember 2021* (pp. 408 - 413). Tangerang Selatan: Humanis-Unpam.
- Purnomo, E., & Saragih, H. (2016). *Teori Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: Yayasan Nusantara Bangun Jaya.
- Kadim, A., Sunardi, N & Husain, T. (2020). The modeling firm's value based on financial ratios, intellectual capital and dividend policy. *Accounting*, 6(5), 859-870.
- Husain, T., & Sunardi, N. (2020). Firm's Value Prediction Based on Profitability Ratios and Dividend Policy. *Finance & Economics Review*, 2(2), 13-26.
- Nardi Sunardi Et Al (2020). Determinants of Debt Policy and Company's Performance, *International Journal of Economics and Business Administration Volume VIII Issue 4*, 204-213
- Lesmana, R., Sutarman, A., & Sunardi, N. Building A Customer Loyalty Through Service Quality Mediated by Customer Satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 38-45
- Lesmana, R., Sunardi, N., Hastono, H., & Widodo, A. S. (2021). Perceived Quality Membentuk Customer Loyalty via Brand Equity pada Pengguna Smartphone Merek Xiaomi di Tangerang Selatan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 157-167
- Lesmana, R., Sunardi, N., & Kartono. The Effect of Financing and Online Marketing on MSMEs Income Increasing at Intermoda Modern Market BSD City Tangerang Selatan. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(7), 25-34
- Lesmana, R., & Sunardi, N. (2021). Futuristic Leadership Through PEKA Analysis Approach. *HUMANIS (Humanities, Management and Science Proceedings)*, 2(1).



Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).

Sunardi, N., & Lesmana, R. (2020). Konsep Icepower (Wiramadu) sebagai Solusi Wirausaha menuju Desa Sejahtera Mandiri (DMS) pada Masa Pandemi Covid-19. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1).

unpam.ac.id. (n.d.). Retrieved from <https://unpam.ac.id/sejarah/history/>

Wijaya, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode CSI. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 3, No. 1, 11m- 17.