

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen

Manajemen dapat diartikan sebagai suatu aktivitas pengaturan domestik, organisasi, dan sosial politik dimana kegiatan manajemen dapat dilakukan melalui bantuan orang dan sumber daya dengan tujuan penambahan suatu nilai (Boddy, 2019). Menurut Robbins dan Coulter (2020), manajemen merupakan salah satu cara menyelesaikan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien melalui kerjasama dengan berbagai pihak dan melakukan fungsi pengawasan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kegiatan manajemen harus dikelola oleh orang yang memiliki rasa tanggung jawab agar dapat memastikan pekerjaan selesai secara efektif dan efisien. Manajemen dapat diartikan sebagai "Menyelesaikan sesuatu melalui orang lain serta dapat didefinisikan sebagai koordinasi semua sumber daya organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen juga dapat didefinisikan sebagai pengawasan, pengendalian, dan koordinasi kegiatan untuk mencapai hasil yang optimal dengan sumber daya organisasi (Orunbon & Ifenaike, 2024). Manajemen juga dapat didefinisikan sebagai seni menyelesaikan sesuatu melalui dan dengan orang-orang dalam kelompok yang terorganisir secara formal. Selain itu, manajemen adalah proses merancang dan memelihara lingkungan di mana individu, bekerja sama dalam kelompok, secara efisien mencapai tujuan yang dipilih (Mir *et al.*, 2021). Pihak terkait yang diberi tugas untuk mengelola sebuah organisasi disebut manajemen, dimana setiap unit perusahaan memiliki sejumlah tujuan dan kehidupan ekonomi manusia terdiri dari manajemen, yang merupakan kegiatan kelompok yang terorganisir (Abisheva & Pertiwi, 2020). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi manajemen maka didapat kesimpulan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa manajemen merupakan koordinasi dan perencanaan yang dilakukan dengan memanfaatkan

berbagai sumber daya yang dimiliki untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan organisasi yang mencakup hubungan antar orang didalamnya dan mengidentifikasi kebutuhan hingga keterampilan yang dibutuhkan untuk membantu mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan (Torrington *et al.*, 2020). Menurut Martocchio (2018), manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan orang dalam memenuhi tujuan dari organisasi dengan memiliki banyak tantangan mulai dari masalah produktivitas tenaga kerja, kurangnya dukungan dari pemerintah, perkembangan industri dan teknologi, hingga permasalahan ekonomi global. Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang mengelola dan memberi perhatian pada hal-hal seperti hubungan kerja, kebijakan dan peraturan serta proses pelatihan dan pengembangan karyawan dengan tujuan menjaga kinerja dan produktivitas (Dessler, 2019). Manajemen sumber daya dapat meningkatkan nilai ekonomi organisasi, dan manusia berarti karyawan yang merupakan sumber daya manusia yang memiliki pengalaman, pelatihan, penilaian, kecerdasan, hubungan, dan wawasan (Noe *et al.*, 2016). Manajemen sumber daya manusia digunakan untuk memastikan pelatihan, kesejahteraan karyawan, kepuasan dan terpenuhinya tujuan perusahaan melalui sebuah proses yang terstruktur secara strategis mengontrol kinerja dan pencapaian yang diinginkan melalui berbagai prosedur yang dapat meningkatkan produktivitas kerja (Fabunmi *et al.*, 2022). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi dari manajemen sumber daya manusia maka dapat disimpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pengelolaan sumber daya yang dimiliki dengan memanfaatkan keterampilan, pengalaman, hingga pelatihan untuk memaksimalkan performa sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan organisasi dengan cara yang strategis dan terstruktur.

2.1.3 Expectation Confirmation Theory (ECT)

Menurut Oliver (1980), terdapat teori dasar yang menilai kepuasan konsumen yang mengacu pada penilaian konsumen yaitu teori dasar konfirmasi-ekspektasi, hal ini mengacu pada perbandingan kepuasan atas suatu layanan atau produk yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelum menerima suatu layanan atau produk, dalam artian kepuasan konsumen dipengaruhi oleh ekspektasi yang dimilikinya dan meliputi kepuasan, kinerja yang dirasakan, harapan, serta konfirmasi. Terdapat juga *disconfirmation perception* yang digunakan untuk mengamati selisih atau perbandingan antara harapan awal dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen (Oliver & Swan, 1989). Konsumen dapat mencapai kepuasan melalui rasa keadilan yang diterima dalam proses transaksional antara hal yang diharapkan dan hal yang didapatkan (Dawes & Swaen, 1999). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi dari *Expectation Confirmation Theory* maka dapat disimpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa ECT merupakan teori dasar kepuasan konsumen yang meliputi harapan yang dimiliki sebelum memulai transaksi, kinerja yang diterima, dan konfirmasi yang dirasakan.

2.1.4 The American Customer Satisfaction Model (ACSI)

ACSI digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan memperhatikan variabel-variabel penting yaitu harapan konsumen, nilai dan kualitas yang dirasakan, keluhan dan kepuasan konsumen, hingga loyalitas konsumen (Fornell *et al.*, 1996). Tujuan dari penggunaan ACSI sebagai alat ukur untuk melakukan pelacakan dan pengukuran yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memahami sudut pandang konsumen serta identifikasi kebutuhan yang harus ditingkatkan (Hair *et al.*, 2010). Kekuatan utama dari alat pengukuran ACSI adalah dapat melakukan adaptasi dengan perubahan terkait dengan harapan konsumen dan dapat melakukan identifikasi terkait faktor-faktor yang membentuk persepsi konsumen pada kepuasan (Oliver, 1980). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi dari *The American Customer Satisfaction Model* maka dapat disimpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa ACSI merupakan alat untuk yang dapat memahami persepsi dan sudut pandang

konsumen dan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan konsumen dengan memperhatikan harapan konsumen, nilai dan kualitas yang dirasakan, keluhan dan kepuasan konsumen, hingga loyalitas konsumen.

2.1.5 Supervisor Support

Supervisor support merupakan perilaku yang ditunjukkan oleh seorang supervisor dalam berinteraksi dan menciptakan lingkungan dan suasana yang mendukung secara psikologis, keramahan, saling membantu dan memberikan kepercayaan (Zhao *et al.*, 2022). *Supervisor suport* merupakan dukungan yang didapatkan dari seorang supervisi/atasan yang dinilai dapat mempengaruhi karyawan secara emosional seperti mengurangi efek stress dan mengurangi rasa lelah secara emosional terhadap kinerja yang telah diberikan (Noviansa & Muthia, 2023). *Supervisor* merupakan orang yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga kinerja dan perasaan karyawan dalam bekerja, dukungan *supervisor* berupa menghargai keterlibatan dan kontribusi karyawan dan menjaga suasana kerja yang baik (Pallegedara, 2023). Dukungan atasan dapat didefinisikan sebagai "persepsi karyawan terhadap dukungan informasional, emosional dan material dari atasan mereka". Dukungan dari *supervisor* dapat berupa dukungan emosional, informasional, dan dukungan material yaitu dukungan emosional yang berupa tindakan menghargai kinerja karyawan, rasa hormat dan kesetaraan, hingga pemberian perhatian hingga bantuan serta bimbingan yang dibutuhkan selama bekerja, dukungan informasional yang berupa pemberian informasi, pengalaman, hingga *feedback* yang diinginkan dari *supervisor*, dan dukungan material yang berupa barang, alat dan bahan yang dapat mendukung pekerjaan karyawan, dan memberikan waktu khusus untuk karyawan untuk membantu mengatasi stress hingga konflik yang mungkin dirasakan di lingkungan kerja (Ozkara *et al.*, 2022). *Supervisor support* didasari oleh rasa percaya, ketersediaan, dan keadilan *supervisor* dalam membantu dan memberikan dukungan terhadap karyawannya (Saleem *et al.*, 2022). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi dari *supervisor support* maka dapat disimpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa *supervisor support* merupakan seseorang yang memiliki tanggung jawab

kepada bawahannya untuk mendukung, membimbing, dan menciptakan suasana yang ramah untuk berkembang dan mengasah keterampilan serta menghindari tekanan dan stress yang berlebih.

2.1.6 Task Clarity

Task clarity didefinisikan sebagai pengertian seseorang terhadap tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan (Zhao *et al.*, 2022). *Task clarity* merupakan kejelasan tugas yang disampaikan oleh pemberi tugas kepada orang yang akan menjalani tugas terkait dengan hal-hal seperti ekspektasi hasil yang diinginkan, jadwal, tugas dan tanggung jawab yang dimiliki, hingga prosedur penyelesaian tugas (To & Lung, 2020). Kejelasan tugas juga dapat mempengaruhi kemampuan organisasi khususnya dalam praktek kerja lapangan yang dilakukan oleh seseorang, dengan adanya pemaparan tugas yang jelas akan memberikan hasil yang maksimal (Rasul *et al.*, 2020) dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, seseorang membutuhkan kejelasan tugas yang baik karena dapat mempengaruhi kesulitan tugas, usaha dan target yang dapat dicapai (Richter *et al.*, 2021). Kejelasan tugas dinilai sebagai komponen utama yang dibutuhkan dalam pekerjaan yang digunakan sebagai alat komunikasi terkait hasil yang diinginkan dari suatu pekerjaan, dan mengenai proses dan strategi pencapaian tujuan yang diinginkan (Gadiraju *et al.*, 2017). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi *task clarity* maka dapat disimpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa *task clarity* merupakan kejelasan tugas yang dibutuhkan oleh seseorang yang akan menyelesaikan tugasnya untuk mengetahui produser maupun tata cara, tenggat waktu yang diharapkan, dan hasil yang diekspektasikan agar tujuan dapat tercapai secara maksimal.

2.1.7 Service Quality

Service quality merupakan sudut pandang atau penilaian terhadap kualitas layanan yang dirasakan seseorang dapat berupa pengalaman baik maupun kurang baik dari layanan yang diterima (Zhao *et al.*, 2022). Kualitas layanan merupakan bagaimana seseorang memberikan evaluasi terkait dengan layanan yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan terhadap kepuasan yang

dirasakan (Adenigbo *et al.*, 2023). Segala jenis kegiatan yang diusahakan oleh perusahaan untuk memberikan pengalaman dan kepuasan dalam memenuhi ekspektasi dan harapan konsumen merupakan bagian dari kualitas layanan (Septarini *et al.*, 2022). Kualitas layanan merupakan tolak ukur bagi perusahaan dalam memfasilitasi kebutuhan dan permintaan konsumen dengan memfokuskan layanannya agar dapat setara dengan kebutuhan dan permintaan konsumen (Abadi *et al.*, 2020). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi *service quality* maka dapat disimpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa *service quality* merupakan salah satu usaha perusahaan dalam memaksimalkan kinerjanya dalam pemenuhan permintaan, kebutuhan, dan ekspektasi konsumen agar dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasinya serta menghindari kekecewaan bagi konsumen.

2.1.8 Perceived Value

Perceived value merupakan opini yang dimiliki oleh konsumen terkait dengan nilai yang diterima maupun yang dirasakan dari sebuah layanan atau produk (Zhao *et al.*, 2022). *Perceived value* dinilai sebagai persepsi atau pandangan yang dimiliki oleh seseorang yang didapat dari pembandingan terkait kualitas produk atau layanan, manfaat yang dirasakan, hingga biaya yang dikeluarkan untuk suatu produk atau layanan (Li *et al.*, 2021). *Perceived value* atau nilai yang dirasakan oleh seseorang merupakan sebuah rangkaian evaluasi yang dilakukan yang didapat dengan menimbang dan membandingkan jumlah keuntungan dengan kerugian yang diterima atau dirasakan (Deng *et al.*, 2024). Begitu pula *perceived value* dapat diartikan sebagai hal-hal yang diinginkan dan diharapkan konsumen yang terdapat dari suatu produk maupun layanan yang diterima (Resika *et al.*, 2019). Lalu *perceived value* juga dapat dikategorikan sebagai perasaan konsumen terhadap nilai yang diterima pada suatu produk atau layanan dengan peluang rekomendasi yang diberikan kepada konsumen lain jika nilai yang dirasakan memuaskan ekspektasi yang ada (Diliasari & Ayuningtyas, 2023). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi dari *perceived value* maka dapat dikatakan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa *perceived value* merupakan nilai yang dirasakan oleh konsumen terkait dengan

pengalamannya dengan suatu produk ataupun layanan yang dievaluasi dari perbandingan dengan produk atau layanan serupa lainnya.

2.1.9 Student Expectation

Ekspektasi merupakan tingkatan harapan yang dimiliki oleh seseorang terkait sesuatu hal yang ingin dicapai atau diperoleh (Zhao *et al.*, 2022). *Student expectation* juga dinilai dapat mempengaruhi keberhasilan dan kemampuan seseorang dalam penyesuaian diri dengan realitas yang dihadapi (Hassel & Ridout, 2018). Ekspektasi yang dimiliki oleh seorang siswa merupakan landasan utama yang dapat mempengaruhi kepuasan, pencapaian, keterlibatan, hingga kemampuan beradaptasi atas hal-hal yang akan dihadapinya (Tomlinson *et al.*, 2022). *Student expectation* merupakan pandangan yang dimiliki seseorang yang dapat dipengaruhi oleh pengalaman hingga peristiwa yang telah dialami oleh diri sendiri maupun oleh relasi (Pather & Bhooi, 2019). Ekspektasi siswa merupakan pemahaman seseorang terhadap suatu realita yang berasal dari pengalaman ataupun representasi orang disekitar terhadap suatu hal (Yale, 2017). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi *student expectation* maka dapat dikatakan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa *student expectation* merupakan pandangan ataupun pemahaman seseorang terkait dengan tujuan yang ingin dicapai dan dapat dipengaruhi oleh pengalaman diri sendiri ataupun orang sekitar serta citra yang dimiliki oleh hal yang ingin dicapai tersebut.

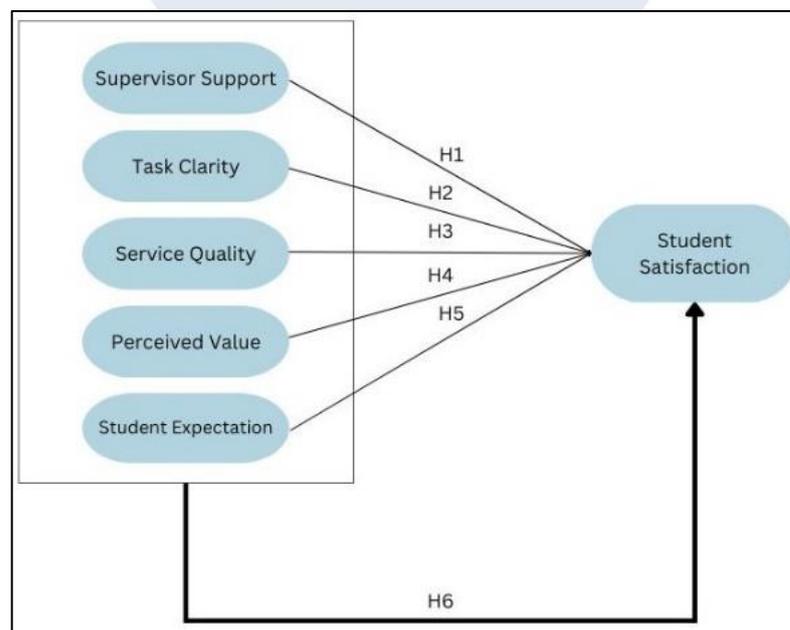
2.1.10 Student Satisfaction

Student satisfaction atau kepuasan merupakan perasaan yang muncul atas hasil yang diterima atas suatu pencapaian, khususnya perasaan bahagia (Zhao *et al.*, 2022). Kepuasan siswa merupakan respon terhadap keinginan dan harapan yang dimiliki terhadap kenyataan yang diterima serta dapat dikategorikan sebagai perasaan puas, lega, dan bahagia atas hasil yang diperoleh (Harmen *et al.*, 2019). *Student satisfaction* merupakan gambaran terkait sudut pandang siswa atas pengalaman yang didapat selama proses pembelajaran (Lysitsa & Mavroeidis, 2023). *Student satisfaction* merupakan

wujud keberhasilan atas lingkungan dan proses belajar yang telah dilalui (Sembiring & Rahayu, 2020; Lukman *et al.*, 2020). Kepuasan siswa merupakan kondisi tercapainya ekspektasi yang didapat dengan melakukan perbandingan berdasarkan pengalaman yang ada dengan hasil yang diterima (Amin *et al.*, 2020). Berdasarkan literatur terkait dengan definisi *student satisfaction* maka dapat dikatakan dan digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa *student satisfaction* merupakan kepuasan yang dicapai seseorang setelah ekspektasinya terhadap suatu hal dapat terpenuhi di realita sehingga terdapat perasaan puas dan bahagia.

2.2 Model Penelitian

Di bawah ini merupakan model penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yang diadaptasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh (Zhao *et al.*, 2022).



Gambar 2. 1 Model Penelitian

Sumber: Zhao et al., 2022

2.3 Hipotesis Penelitian

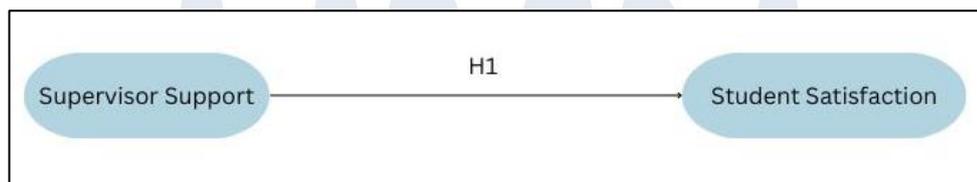
Pada penelitian ini terdapat beberapa dugaan yang ditetapkan oleh penulis dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh *Supervisor Support*, *Task Clarity*,

Service Quality, Perceived Value, dan Student Expectation Terhadap Student Satisfaction Mahasiswa di Kabupaten Tangerang Dalam Menjalani Program Magang” yang dapat menjadi hasil dari penelitian ini, maka ditetapkan hipotesis sebagai berikut:

2.3.1 Supervisor Support terhadap Student Satisfaction

Supervisor support atau dukungan yang didapat dari atasan memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta magang dalam menjalani program kerja magang, hal tersebut dapat membentuk pandangan peserta terkait kepedulian dan rasa dihargai dari atasan (To & Lung, 2020). Mahasiswa yang menjadi peserta magang dinilai memiliki kinerja yang lebih baik dibawah pengawasan *supervisor* (Jackson *et al*, 2019) dikarenakan *supervisor* mampu memfasilitasi mahasiswa untuk mendapatkan peluang dan ilmu baru yang bermanfaat untuk pengembangan diri serta pengembangan ide mahasiswa dalam pekerjaannya (Shi & Gordon, 2019; Dika, 2021). Maka dari itu penulis memiliki hipotesis sebagai berikut:

H1: *Supervisor Support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*

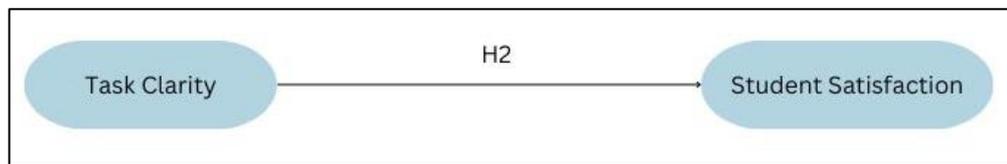


Gambar 2. 2 Model Hipotesis 1

2.3.2 Task Clarity terhadap Student Satisfaction

Task clarity atau kejelasan tugas memberikan pengaruh terhadap kepuasan magang mahasiswa (Hora *et al.*, 2020) dikarenakan dapat memberikan gambaran kepada peserta magang terkait dengan pekerjaan yang akan dilakukannya seperti tugas dan tanggung jawab yang akan dijalani, prosedur penyelesaian tugas, dan jadwal yang harus dipenuhi sehingga ekspektasi dapat diatur sedemikian rupa (To & Lung, 2020). Maka dari itu penulis memiliki hipotesis sebagai berikut:

H2: *Task Clarity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*

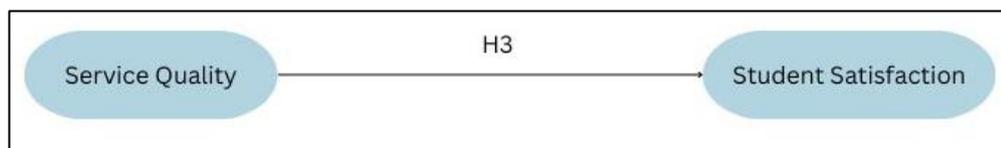


Gambar 2. 3 Model Hipotesis 2

2.3.3 Service Quality terhadap Student Satisfaction

Service quality atau kualitas layanan cenderung dinilai berdasarkan pengaruh ekspektasi yang dimiliki oleh seseorang (Zhao *et al.*, 2022), jika ekspektasi dan realita yang ditemui sesuai maka akan dicapai kepuasan (Abili *et al.*, 2011). Mahasiswa yang memiliki pengalaman yang baik terkait dengan layanan fasilitas pengembangan dan pembelajaran yang dirasakan selama akan merasa puas (Ishaq, 2012). Maka dari itu penulis memiliki hipotesis sebagai berikut:

H3: *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*

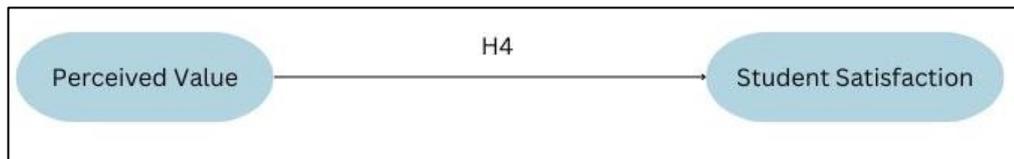


Gambar 2. 4 Model Hipotesis 3

2.3.4 Perceived Value terhadap Student Satisfaction

Perceived value atau nilai yang dirasakan ditemukan dapat mempengaruhi kepuasan magang mahasiswa (Murphy, 2018) begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zhao *et al.*, 2022) dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa didasari oleh nilai yang dirasakan terkait manfaat pengalaman magang (Choi *et al.*, 2004). Maka dari itu penulis memiliki hipotesis sebagai berikut:

H4: *Perceived Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*

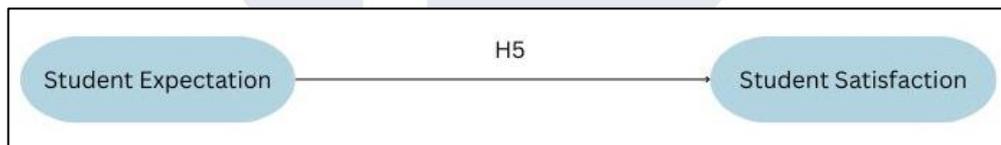


Gambar 2. 5 Model Hipotesis 4

2.3.5 Student Expectation terhadap Student Satisfaction

Student expectation atau harapan mahasiswa dapat diukur ekspektasi yang dimiliki terkait pandangan dan nilai yang diinginkan seseorang dalam menghadapi realita (Zhao *et al.*, 2022), melalui ekspektasi yang dimiliki maka seseorang dapat membandingkan harapan yang dimiliki terhadap dunia kerja dan relitas kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab (Gault *et al.*, 2010). Maka dari itu penulis memiliki hipotesis sebagai berikut:

H5: *Student Expectation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Student Satisfaction*



Gambar 2. 6 Model Hipotesis 5

2.4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Penelitian
1.	Wai Ming To & Jane W.Y. Lung	<i>Factors Influencing Internship Satisfaction Among Chinese Students</i>	2020	Studi ini menemukan bahwa terdapat pengaruh antara <i>supervisor support</i> dan <i>task clarity</i> terhadap <i>student satisfaction</i> mahasiswa yang menjalani program magang.
2.	Caroline P. D'abate,	<i>Making The Most of an Internship:</i>	2009	Studi ini menemukan bahwa <i>supervisor support</i>

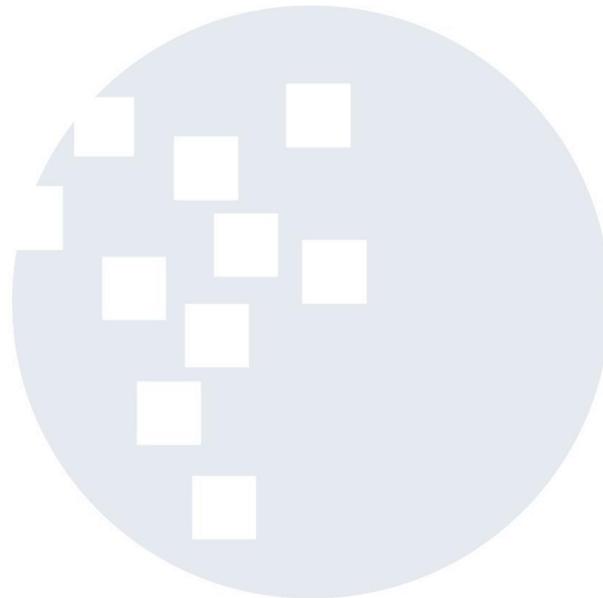
No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Penelitian
	Mark A. Youndt, Kathryn E. Wenzel	<i>An Empirical Study of Internship Satisfaction</i>		menjadi salah satu penentu utama <i>student satisfaction</i> mahasiswa dalam menjalani program magang
3.	Matthew Hora, Zi Chen, Pa Her	<i>Problematizing College Internships: Exploring Issues with Access, Program Design, and Developmental Outcomes</i>	2020	Studi ini menemukan bahwa <i>supervisor support</i> dan <i>task clarity</i> memiliki pengaruh terhadap <i>student satisfaction</i> mahasiswa yang menjalani program magang
4.	Miriam Rothman	<i>Lessons Learned: Advice to Employers from Interns</i>	2007	Studi ini menemukan bahwa <i>task clarity</i> dan <i>expectation</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan magang
5.	Claudia S. Sarrico & Maria J. Rosa	<i>Student Satisfaction with Portuguese Higher Education Institutions: The View of Different Types of Students</i>	2014	Studi ini menemukan bahwa <i>student satisfaction</i> dapat dipengaruhi oleh <i>service quality</i> yang diterima atau dirasakan dari institusi dalam memenuhi ekspektasinya
6.	Abu Rasher Osman, Mohammad Hasanur	<i>Determinants of Student's Satisfaction:</i>	2024	Studi ini menemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Penelitian
	Raihan Joarder, Mohammad Ali Ashraf	<i>Higher Education Perspective</i>		mahasiswa yaitu <i>service quality</i> yang diterima dan dirasakan oleh mahasiswa
7.	Kevin Murphy	<i>The Value of The Disney College Program Internship and Student's Loyalty Intentions</i>	2018	Studi ini menemukan bahwa nilai yang didapat atau dirasakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dalam menjalani program magang
8.	Zhong <i>et al</i>	<i>A European Student Perspective of International Internship Value</i>	2022	Studi ini menemukan bahwa nilai yang diterima oleh mahasiswa selama magang berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam menjalani program magang
9.	Terry Lam & Larry Ching	<i>An Exploratory Study of an Internship Program: The Case of Hong Kong Students</i>	2006	Studi ini menemukan bahwa <i>student expectation</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menjalani program magang
10.	Neelam <i>et al</i>	<i>Internship in a Business School: Expectation versus Experience</i>	2018	Studi ini menemukan bahwa ekspektasi mahasiswa dapat mempengaruhi kepuasan

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Temuan Penelitian
				magang secara keseluruhan

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Sumber: Data Pribadi, 2024



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA