



## **Kepuasan Industri Keuangan Syariah terhadap Kinerja Mahasiswa Magang Perguruan Tinggi: Analisis Teori Ekspektasi-Diskonfirmasi**

Muhammad Muflih

*Politeknik Negeri Bandung, m.muflih@polban.ac.id*

### **Abstrak**

Studi ini bertujuan untuk mengestimasi peran kinerja magang perguruan tinggi dalam mempengaruhi kepuasan industri keuangan syariah. Dengan memanfaatkan hasil wawancara terhadap 30 orang praktisi keuangan syariah, studi ini melakukan analisis kualitatif. Studi ini menemukan bahwa faktor ekspektasi dan diskonfirmasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan industri keuangan syariah. Secara akademik, studi ini mengimplikasikan perluasan pengetahuan tentang rekayasa kepuasan industri. Secara praktis, studi ini mengimplikasikan pentingnya *link and match* antara industri dan perguruan tinggi dalam tiga hal (keseragaman penilaian program magang, penciptaan MOU, dan kerjasama pengembangan kurikulum).

**Kata Kunci:** Kinerja Magang Perguruan Tinggi, Teori Ekspektasi-Diskonfirmasi, Kepuasan, Industri Keuangan Syariah.

### **Abstract**

*This study aims to estimate the role of university internship performance in influencing satisfaction of the Islamic financial industry. By utilizing the results of interviews with 30 practitioners of Islamic finance, this study conducted a qualitative analysis. This study found that the factors of expectation and disconfirmation play an important role in increasing satisfaction of the Islamic financial industry. Academically, this study broadens engineering knowledge of industrial satisfaction towards internship program. Practically, this study implies the importance of links and matches between industry and universities in three ways (uniformity of internship performance scoring, MOU creation, and curriculum development cooperation).*

**Keywords:** *University Internship Performance, Expectation-Confirmation Theory, Satisfaction, Islamic Finance Industry.*

## **PENDAHULUAN**

Literatur-literatur menyebutkan bahwa perguruan tinggi berkontribusi dalam peningkatan kinerja industri (termasuk industri keuangan syariah) melalui program magang (Chen et al., 2018; Liu, 2012). Walaupun selalu memfasilitasi program magang, tak jarang industri mengeluhkan kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi karena dua alasan utama, yaitu ketidaksesuaian kualifikasi dan ketidaksiapan perguruan tinggi dalam menyelaraskan perubahan industri (Rogers et al., 2019). Problematika ini menyulitkan industri keuangan syariah melakukan ekspansi dan meningkatkan daya saing terhadap lembaga keuangan konvensional. Problematika tersebut mengindikasikan pentingnya faktor kepuasan dalam penyelenggaraan

program magang perguruan tinggi. Oleh sebab itu, investigasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perlu dilakukan untuk menjawab tantangan ini.

Pemahaman yang kuat terhadap kepuasan industri keuangan syariah sangat esensial bagi perguruan tinggi masa kini. Bagaimanapun juga, perguruan tinggi selalu mempersiapkan calon lulusan melalui program magang dan keberhasilan perguruan tinggi tersebut mendukung kinerja industri melalui kegiatan magang akan meningkatkan reputasi perguruan tinggi tersebut. Keberhasilan ini dapat berefek terhadap peningkatan rekrutmen lulusan perguruan tinggi tersebut oleh industri keuangan syariah, sehingga hal tersebut akan makin meningkatkan reputasi perguruan tinggi tersebut di hadapan *stakeholders*. Sebaliknya, kegagalan perguruan tinggi mendapatkan kepuasan industri pada program magang akan menurunkan reputasi perguruan tinggi tersebut. Literatur-literatur terdahulu telah memberikan perhatian serius terhadap hubungan perguruan tinggi dan industri dalam kajian magang (Chen et al., 2018; Fong et al., 2014; Ruhanen et al., 2013). Namun sayangnya, dalam konteks magang di industri keuangan syariah, belum terdapat satupun literatur yang mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi. Terlebih lagi, belum satupun studi yang secara spesifik mengkoneksikan ekspektasi-diskonfirmasi kinerja mahasiswa magang dengan kepuasan industri keuangan syariah. Padahal, pengetahuan yang kuat terhadap koneksi faktor-faktor ini merupakan kunci sukses meningkatkan kinerja perguruan tinggi dalam program magang. Oleh karena itu, untuk menjawab kelangkaan ini, kajian eksploratif perlu dilakukan.

Studi ini menginvestigasi kepuasan industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi, untuk mendukung kinerja bisnis mereka. Penciptaan kepuasan industri sangat penting bagi perguruan tinggi yang mengorientasikan terserapnya *output* mereka pada dunia industri. Dalam kondisi seperti ini, industri merupakan pengguna (*user*) *output* perguruan tinggi, oleh sebab itu industri dapat diposisikan sebagai konsumen atas suplai mahasiswa magang yang dilakukan oleh perguruan tinggi. Teori yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna produk/layanan telah dimanfaatkan oleh para ahli, di antaranya adalah teori kepuasan-loyalitas (Ahrholdt et al., 2019), teori *consumption values* (Yen & Lu, 2008), teori *reciprocity* (Shiau & Chau, 2015), dan teori ekspektasi-diskonfirmasi (*expectancy-disconfirmation theory*) (Lin & Huang, 2012). Di antara teori-teori tersebut, literatur-literatur tidak mengindikasikan teori yang paling kuat dalam mempengaruhi kepuasan. Namun demikian, karena cenderung sangat komprehensif dalam merepresentasikan kepuasan pengguna (*user*) dan kontekstual dalam hubungan universitas-industri, teori ekspektasi-diskonfirmasi dapat dipertimbangkan dalam pengujian kepuasan industri keuangan syariah Sinha et al. (Sinha et al., 2019). Dengan EDT, para pelaku industri keuangan syariah tidak hanya menentukan kepuasan berdasarkan kinerja mahasiswa magang (dalam hal ini adalah produk perguruan tinggi) tetapi juga menentukan kepuasan berdasarkan ekspektasi yang mereka buat sebelumnya (Zehrer et al., 2011).

Berdasarkan Chiu et al. (Chiu et al., 2011), EDT memiliki dua faktor penting dalam memprediksi kepuasan pengguna produk/layanan, yaitu; (1) ekspektasi dan (2) diskonfirmasi. Melalui penggunaan dua faktor ini, estimasi terhadap kepuasan industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi menjadi semakin aktual dan wajar karena estimasi tersebut tidak hanya terpaku terhadap ekspektasi sepihak industri, namun pula objektif terhadap produk yang diamati. Dalam hal ini, mahasiswa merupakan produk perguruan tinggi

yang diamati oleh industri keuangan syariah, oleh karena itu sangat logis apabila produk tersebut ditempatkan pada posisi yang khusus. Fungsinya adalah untuk mengukur apakah profil, fungsi, dan aksi produk tersebut betul-betul dibutuhkan oleh industri pengguna.

Berdasarkan paparan di atas, studi ini menduga bahwa kepuasan industri terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi terjadi karena peran ekspektasi dan diskonfirmasi. Gambar 1 menampilkan secara jelas model kajian ini.



**Gambar 1.** Model Kepuasan Industri Keuangan Syariah terhadap Kinerja Mahasiswa magang Perguruan Tinggi

Statistik Perbankan Syariah (OJK, 2019) melaporkan bahwa jaringan perkantoran perbankan syariah berjumlah 1.919 (BUS-UUS) dan 164 (BPRS), sementara itu industri keuangan non bank syariah memiliki 25 unit perusahaan dan 88 unit usaha syariah (OJK, 2016). Jaringan perkantoran industri ini akan terus bertambah. Kondisi ini mengartikan bahwa industri keuangan syariah Indonesia membutuhkan tenaga kerja yang lebih banyak di masa depan dan penyerapan tersebut dapat didukung oleh lulusan-lulusan program magang. Lemahnya pengetahuan perguruan tinggi Indonesia mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan industri keuangan syariah akan membuat proses penyerapan lulusan di industri menjadi tidak optimal, hal tersebut dapat dideteksi melalui kegiatan magang. Dengan demikian, di saat pengetahuan tentang konektifitas kepuasan industri keuangan syariah Indonesia dengan kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi sangat dibutuhkan, kehadiran studi ini sangat bermanfaat bagi industri keuangan syariah dan perguruan tinggi.

Berdasarkan paparan di atas, studi ini bertujuan untuk mengestimasi hubungan faktor ekspektasi-diskonfirmasi kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi dengan kepuasan industri keuangan syariah. Pengetahuan yang sangat baik tentang hubungan faktor-faktor ini bermanfaat baik bagi industri keuangan syariah maupun perguruan tinggi. Bagi industri keuangan syariah studi ini bermanfaat untuk perbaikan proses rekrutmen, sedangkan bagi perguruan tinggi studi ini bermanfaat untuk peningkatan mutu pembelajaran dan kajian. Dari perspektif keilmuan, studi ini bermanfaat dalam memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan industri terhadap profil dan kinerja mahasiswa lulusan perguruan tinggi. Di tengah melimpahnya kajian tentang hubungan universitas-industri, studi ini memberikan perspektif yang lebih berbeda tentang hubungan universitas-industri.

## METODE

Studi ini mengestimasi kepuasan industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi dengan melibatkan faktor ekspektasi dan diskonfirmasi. Pertanyaan dasar studi ini adalah apakah industri keuangan syariah puas terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi berdasarkan ekspektasi dan diskonfirmasi mereka sendiri. Walaupun studi

tentang hubungan faktor-faktor ini telah sering dilakukan melalui pendekatan kuantitatif, mengikuti sejumlah ahli (Mallat, 2007; Meath et al., 2016), studi ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Perilaku praktisi industri dapat dipengaruhi oleh persepsi mereka (Agyemang et al., 2019). Untuk mendapatkan informasi yang detail tentang persepsi praktisi industri, studi dengan pendekatan kuantitatif sulit dilakukan. Terlebih lagi, Saunders (2009) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif sulit mengungkapkan asumsi-asumsi yang tidak realistis serta sulit pula memperlihatkan alasan objektif atas perilaku objek observasi lakukan. Sebaliknya, Ruhanen et al. (2013) menyatakan bahwa melalui pencermatan terhadap kondisi, keleluasaan dalam interaksi, dan kebebasan dalam interview metode kualitatif sangat baik dalam menggali informasi objek observasi yang masih terpendam dan sulit dijangkau. Dalam konteks program magang perguruan tinggi, peneliti dapat menggali dimensi-dimensi kepuasan praktisi industri yang belum terobservasi secara mendalam pada kajian-kajian sebelumnya. Untuk itulah, dalam situasi seperti ini, pendekatan kualitatif sangat diperlukan.

Studi ini fokus pada kepuasan industri terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi. Untuk menunjang fokus studi ini, sampel yang dibutuhkan adalah praktisi industri yang berperan sebagai atasan mahasiswa magang perguruan tinggi. Dikarenakan bersifat eksploratif, studi ini memperluas sampel yang berasal dari berbagai jenis industri keuangan syariah pilihan mahasiswa yang meliputi industri bank syariah, asuransi syariah, lembaga keuangan mikro syariah, dan pegadaian syariah. Untuk menghindari bias, tujuan pokok wawancara tidak dikemukakan kepada pihak yang diwawancarai. Data wawancara ini dihimpun melalui program magang Program Studi D4 Keuangan Syariah di industri keuangan syariah kota Bandung selama bulan Agustus-September 2019, yakni di waktu-waktu akhir kegiatan magang tersebut. Wawancara tersebut dilakukan oleh mahasiswa, berdurasi 30-40 menit.

Wawancara studi ini dilakukan dengan sistem semi terstruktur supaya dapat memberikan keleluasaan pada pihak pewawancara dan sekaligus untuk dapat mengendalikan wawancara agar sesuai tujuan. Untuk memastikan tujuan studi, maka pihak pewawancara diminta untuk; (1) bersikap terbuka namun tetap berpegang pada tema studi, (2) membatasi durasi wawancara, (3) mengacu pada pedoman wawancara, dan (4) memahami fenomena yang diamati dalam studi ini. Melalui kegiatan ini, sebanyak 30 praktisi industri berhasil diwawancarai, 30% adalah perempuan dan sisanya laki-laki. Berdasarkan jenjang pendidikan, 40% bergelar master dan sisanya sarjana. Berdasarkan profil industri, 60% perbankan syariah, 10% asuransi syariah, 20% lembaga keuangan mikro syariah, dan 10% pegadaian syariah.

Studi ini dimaksudkan untuk mencermati kepuasan praktisi industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi dengan melibatkan teori ekspektasi-diskonfirmasi (*expectancy-disconfirmation theory*). Dalam menjalankan pengumpulan data, pihak pewawancara dibekali daftar wawancara yang menjabarkan dua faktor yang terdapat dalam teori ekspektasi-diskonfirmasi, dengan tambahan faktor persepsi kegunaan program magang (*usefulness*). Ekspektasi menggambarkan harapan pihak industri (Ding & Chai, 2015) dan diskonfirmasi melambangkan tindakan evaluasi pihak industri (Fan & Suh, 2014).

Dalam analisis data, studi ini menerapkan teknik interpretasi. Metode ini sangat baik dalam menggali pemahaman tentang sikap dan perilaku responden (Saunders et al., 2009). Hasil analisis dikuantifikasi supaya dapat mempermudah analisis sikap dan perilaku di sekitar faktor kepuasan. Kuantifikasi jawaban pihak industri dapat memungkinkan penulis melakukan

identifikasi dan diskusi tentang kepuasan industri secara teratur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pokok bahasan studi ini adalah kepuasan industri keuangan syariah terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi melalui model ekspektasi-diskonfirmasi (EDT). Agar sesuai dengan konteks magang, studi ini mengadopsi enam dimensi kinerja karyawan yaitu; (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektifitas, (5) kemandirian, dan (6) komitmen ke dalam faktor ekspektasi dan diskonfirmasi (Chen et al., 2018). Bagaimanapun juga, kepuasan industri dalam kegiatan magang sangat penting bagi perguruan tinggi yang fokus terhadap peningkatan kualitas calon lulusan. Untuk mengungkap hal tersebut, studi ini mengeksplorasi kepuasan industri melalui wawancara terhadap praktisi industri keuangan syariah yang terlibat langsung sebagai manajer/*supervisor* mahasiswa perguruan tinggi. Hasil wawancara tersebut dapat dilihat secara jelas pada tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Eksplorasi Kepuasan Pihak Industri**

Faktor	Dimensi	Persepsi Industri		
		Setuju	Tidak Setuju	
Ekspektasi	Ekspektasi industri terhadap kualitas kerja mahasiswa magang berefek kepada diskonfirmasi	70%	30%	
	Ekspektasi industri terhadap kuantitas kerja mahasiswa magang berefek kepada diskonfirmasi	70%	30%	
	Ekspektasi industri terhadap ketepatan waktu kerja mahasiswa magang berefek kepada diskonfirmasi	80%	20%	
	Ekspektasi industri terhadap efektifitas kerja mahasiswa magang berefek kepada diskonfirmasi	60%	40%	
	Ekspektasi industri terhadap kemandirian kerja mahasiswa magang berefek kepada diskonfirmasi	60%	40%	
	Ekspektasi industri terhadap komitmen kerja mahasiswa magang berefek kepada diskonfirmasi	80%	20%	
	Ekspektasi industri terhadap kualitas kerja mahasiswa magang berefek kepada kepuasan	90%	10%	
	Ekspektasi industri terhadap kuantitas kerja mahasiswa magang berefek kepada kepuasan	90%	10%	
	Ekspektasi industri terhadap ketepatan waktu kerja mahasiswa magang berefek kepada kepuasan	80%	10%	
	Ekspektasi industri terhadap efektifitas kerja mahasiswa magang berefek kepada kepuasan	70%	30%	
	Ekspektasi industri terhadap kemandirian kerja mahasiswa magang berefek kepada kepuasan	90%	10%	
	Ekspektasi industri terhadap komitmen kerja mahasiswa magang berefek kepada kepuasan	90%	10%	
	Diskonfirmasi	Kualitas kerja mahasiswa magang lebih baik dari ekspektasi, sehingga memuaskan industri	90%	10%
		Kuantitas kerja mahasiswa magang lebih baik dari ekspektasi, sehingga memuaskan industri	80%	20%
		Ketepatan waktu kerja mahasiswa magang lebih baik dari ekspektasi, sehingga memuaskan industri	70%	30%
Efektifitas kerja mahasiswa magang lebih baik dari ekspektasi, sehingga memuaskan industri		80%	20%	

Faktor	Dimensi	Persepsi Industri	
		Setuju	Tidak Setuju
	Kemandirian kerja mahasiswa magang lebih baik dari ekspektasi, sehingga memuaskan industri	60%	40%
	Komitmen kerja mahasiswa magang lebih baik dari ekspektasi, sehingga memuaskan industri	70%	30%

Tabel 1 menjelaskan bahwa faktor ekspektasi dan diskonfirmasi berperan penting dalam pembentukan kepuasan industri keuangan syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan kepuasan industri keuangan syariah dalam program magang, faktor yang dibutuhkan tidak hanya satu faktor saja (ekspektasi) namun juga perlu melibatkan keduanya secara simultan (ekspektasi dan diskonfirmasi). Pentingnya pemanfaatan kedua faktor tersebut secara simultan sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Ding (2018) dan Qazi et al. (2017). Kedua studi tersebut mengkonfirmasi kepuasan dalam bidang teknologi informasi dan bisnis, sedangkan studi kami mengkonfirmasi kepuasan dalam bidang magang perguruan tinggi di industri keuangan syariah.

Faktor ekspektasi sangat efektif dalam menimbulkan sikap diskonfirmasi industri keuangan syariah. Keenam dimensi kinerja magang mahasiswa yakni; (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektifitas, (5) kemandirian, dan (6) komitmen cukup positif menghadirkan sikap dikonfirmasi manajer mahasiswa magang, walaupun terdapat sebagian kecil yang tidak setuju. Temuan ini mengartikan bahwa seluruh manajer industri keuangan syariah memiliki ekspektasi terhadap mahasiswa magang, lalu mayoritas manajer tersebut berpendapat bahwa kinerja mahasiswa magang melampaui ekspektasi mereka. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Fan dan Suh (2014) di bidang teknologi informasi dan Qazi et al. (2017) di bidang konsumsi *online*. Dengan demikian, untuk dapat menimbulkan diskonfirmasi yang baik perguruan tinggi perlu memperhatikan aspek ekspektasi industri.

Selain berkoneksi baik dengan diskonfirmasi, faktor ekspektasi juga berkoneksi sangat baik dengan kepuasan secara langsung. Hal ini ditandai dengan positifnya pendapat mayoritas manajer industri keuangan syariah terhadap enam dimensi kinerja magang mahasiswa perguruan tinggi. Dalam hasil wawancara ditemukan bahwa mayoritas manajer industri keuangan syariah berpendapat bahwa kinerja mahasiswa magang merepresentasikan ekspektasi mereka dan efeknya kinerja yang sangat positif tersebut memuaskan mereka. Temuan ini searah dengan hasil studi (Fu et al., 2018). Oleh karena itu, untuk membuat industri puas, maka ekspektasi sangat dibutuhkan.

Faktor diskonfirmasi turut pula memainkan peran yang sangat penting dalam membangun kepuasan industri keuangan syariah. Hal ini dapat diketahui dari sikap positif mayoritas manajer industri keuangan syariah. Hasil wawancara menampakkan bahwa mayoritas manajer industri keuangan syariah berpendapat bahwa kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi lebih tinggi dari ekspektasi mereka, hal tersebut berefek positif terhadap kepuasan mereka. Temuan ini sehaluan dengan hasil studi Chiu et al. (2011) di bidang komunikasi bisnis. Oleh karenanya, kepuasan tidak hanya tergantung dengan ekspektasi tapi juga diskonfirmasi. Mengabaikan diskonfirmasi akan melemahkan kemampuan perguruan tinggi dalam meraih kepuasan industri.

Studi ini memperluas pandangan tentang rekayasa kepuasan industri. Mayoritas studi menguji kepuasan program magang dalam konteks kompetensi non keuangan syariah, sedangkan studi ini memberikan perhatian yang sangat penuh terhadap kompetensi keuangan syariah. Studi

ini menegaskan bahwa untuk membangkitkan kepuasan industri keuangan syariah dalam program magang, maka peran ekspektasi dan dikonfirmasi sangat dibutuhkan. Studi ini juga menyatakan bahwa EDT tidak hanya dapat berperan menguji kepuasan di bidang teknologi informasi dan bisnis, namun juga dapat menguji kepuasan di bidang magang perguruan tinggi.

Di Indonesia, perguruan tinggi yang memiliki program studi D3, D4, dan S1 ekonomi, keuangan, dan perbankan syariah menyelenggarakan program magang di industri. Oleh karena itu, program magang menjadi bagian yang sangat penting dalam perjalanan bisnis industri keuangan syariah dan perguruan tinggi.

Berdasarkan temuan studi ini, perguruan tinggi dan industri perlu melakukan *link and match* dalam tiga hal. Pertama, enam dimensi kinerja magang yakni; (1) kualitas, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektifitas, (5) kemandirian, dan (6) komitmen sangat baik dalam menggambarkan ekspektasi, diskonfirmasi, dan kepuasan. Agar penilaian industri dan perguruan tinggi paduserasi, industri dan perguruan tinggi perlu menciptakan keseragaman pada penilaian ini. Efek positifnya, aspek penilaian kinerja magang berdasarkan integrasi semua faktor dan dimensi tersebut akan menjadi objektif. Bagaimanapun juga, penilaian perguruan tinggi terhadap kegiatan magang mahasiswa yang mengacu kepada kepuasan industri akan menjadi koreksi yang efektif bagi perguruan tinggi itu sendiri.

Kedua, oleh karena kepuasan dapat terbangun dari ekspektasi-diskonfirmasi program magang, dalam proses rekrutmen karyawan baru, industri keuangan syariah dapat memanfaatkan lulusan perguruan tinggi yang telah melaksanakan magang di industri tersebut. Terkait hal tersebut, industri perlu membangun *memorandum of understanding* (MOU) terkait rekrutmen lulusan program magang tersebut. Ketiga, untuk meningkatkan kualitas program magang, maka universitas dan industri perlu melakukan kerjasama tentang pengembangan kurikulum yang dapat diarahkan untuk pematangan persiapan magang. Dalam prakteknya, industri memberikan input informasi dan pengetahuan kepada perguruan tinggi tentang faktor dan dimensi ekspektasi-diskonfirmasi yang didesain oleh industri untuk kemudian dimasukkan ke dalam kurikulum perguruan tinggi. Dengan memerhatikan tiga implikasi industri tersebut, maka pertalian universitas-industri menjadi sangat penting dalam perwujudan iklim kerja industri keuangan syariah yang kompetitif dan berdayaguna tinggi bagi pasar dan masyarakat.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Studi ini berkesimpulan bahwa ekspektasi dan diskonfirmasi berperan baik dalam membangkitkan kepuasan industri keuangan syariah. Studi ini merupakan yang pertama dalam penggunaan EDT untuk pengujian kepuasan industri terhadap kinerja mahasiswa magang perguruan tinggi. Walaupun mampu mengungkap kepuasan industri dengan baik, studi ini memiliki beberapa kelemahan. Pertama, studi ini hanya dilakukan pada kegiatan magang program studi vokasi (Politeknik), sehingga studi ini tidak dapat sepenuhnya menjeneralisir fakta yang terjadi pada kegiatan magang perguruan tinggi non-vokasi (PTU & PTAI). Untuk itulah, studi selanjutnya dapat dikembangkan di PTU & PTAI. Kedua, studi ini hanya memanfaatkan 30 praktisi. Untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih baik, praktisi yang dilibatkan harus lebih banyak lagi. Ketiga, studi ini hanya menguji kepuasan dengan model EDT, sehingga belum dapat merepresentasikan sikap puas industri yang seutuhnya. Studi selanjutnya perlu

mengintegrasikan model EDT dengan model yang lain sehingga kesimpulan yang dihasilkan akan lebih kuat dan lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agyemang, M., Kusi-Sarpong, S., Khan, S. A., Mani, V., Rehman, S. T., & Kusi-Sarpong, H. (2019). Drivers and barriers to circular economy implementation: An explorative study in Pakistan's automobile industry. *Management Decision*, 57(4), 971–994. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2018-1178>
- Ahrholdt, D. C., Gudergan, S. P., & Ringle, C. M. (2019). Enhancing loyalty: When improving consumer satisfaction and delight matters. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.040>
- Chen, T. ling, Shen, C. cheng, & Gosling, M. (2018). Does employability increase with internship satisfaction? Enhanced employability and internship satisfaction in a hospitality program. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 22(September 2017), 88–99. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2018.04.001>
- Chiu, C. M., Wang, E. T. G., Shih, F. J., & Fan, Y. W. (2011). Understanding knowledge sharing in virtual communities: An integration of expectancy disconfirmation and justice theories. *Online Information Review*, 35(1), 134–153. <https://doi.org/10.1108/14684521111113623>
- Ding, Y. (2018). I hope and I continue: Integrating the concept of hope into the expectancy-disconfirmation framework. *Industrial Management and Data Systems*. <https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2017-0261>
- Ding, Y., & Chai, K. H. (2015). Emotions and continued usage of mobile applications. *Industrial Management and Data Systems*. <https://doi.org/10.1108/IMDS-11-2014-0338>
- Fan, L., & Suh, Y. H. (2014). Why do users switch to a disruptive technology? An empirical study based on expectation-disconfirmation theory. *Information and Management*, 51(2), 240–248. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.12.004>
- Fong, L. H. N., Lee, H. A., Luk, C., & Law, R. (2014). How do hotel and tourism students select internship employers? A segmentation approach. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 15(1), 68–79. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2014.06.003>
- Fu, X. mei, Zhang, J. hua, & Chan, F. T. S. (2018). Determinants of loyalty to public transit: A model integrating Satisfaction-Loyalty Theory and Expectation-Confirmation Theory. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 113(April), 476–490. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.05.012>
- Lin, P. C., & Huang, Y. H. (2012). The influence factors on choice behavior regarding green products based on the theory of consumption values. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2011.10.002>
- Liu, G. (2012). A survey on student satisfaction with cooperative accounting education based on CPA firm internships. In *Asian Review of Accounting*. <https://doi.org/10.1108/13217341211263300>
- Mallat, N. (2007). Exploring consumer adoption of mobile payments - A qualitative study.

*Journal of Strategic Information Systems*. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.08.001>

- Meath, C., Linnenluecke, M., & Griffiths, A. (2016). Barriers and motivators to the adoption of energy savings measures for small- and medium-sized enterprises (SMEs): The case of the ClimateSmart Business Cluster program. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2015.08.085>
- OJK. (2016). *Statistik Industri Keuangan Non-Bank Syariah Indonesia*. [https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/iknb-syariah/Documents/Statistik IKNB Syariah Februari 2016.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/iknb-syariah/Documents/Statistik_IKNB_Syariah_Februari_2016.pdf)
- OJK. (2019). *Statistik Perbankan Syariah*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Desember-2019.aspx>
- Qazi, A., Tamjidyamcholo, A., Raj, R. G., Hardaker, G., & Standing, C. (2017). Assessing consumers' satisfaction and expectations through online opinions: Expectation and disconfirmation approach. *Computers in Human Behavior*, 75, 450–460. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.05.025>
- Rogers, S. E., Miller, C. D., Flinchbaugh, C., Giddarie, M., & Barker, B. (2019). All internships are not created equal: Job design, satisfaction, and vocational development in paid and unpaid internships. *Human Resource Management Review*, January, 100723. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2019.100723>
- Ruhanen, L., Robinson, R., & Breakey, N. (2013). A tourism immersion internship: Student expectations, experiences and satisfaction. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 13(1), 60–69. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2013.02.001>
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). Research methods for business students. Fifth Edition. In *Pearson Education, UK*.
- Shiau, W. L., & Chau, P. Y. K. (2015). Does altruism matter on online group buying? Perspectives from egotistic and altruistic motivation. *Information Technology and People*. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2014-0174>
- Sinha, S., Jawahar, I. M., Ghosh, P., & Mishra, A. (2019). Assessing employers' satisfaction with Indian engineering graduates using expectancy-disconfirmation theory. *International Journal of Manpower*. <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2019-0185>
- Yen, C. H., & Lu, H. P. (2008). Effects of e-service quality on loyalty intention: An empirical study in online auction. *Managing Service Quality*, 18(2), 127–146. <https://doi.org/10.1108/09604520810859193>
- Zehrer, A., Crotts, J. C., & Magnini, V. P. (2011). The perceived usefulness of blog postings: An extension of the expectancy-disconfirmation paradigm. *Tourism Management*, 32(1), 106–113. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.06.013>

