



Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang

Bagus Kisworo ✉, U. Utsman, I. Ilyas, Yudi Siswanto

Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Semarang

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima September 2018
Disetujui November 2018
Dipublikasikan Desember 2018

Keywords:

student satisfaction; graduate users; services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa PLS terhadap layanan pendidikan di FIP UNNES, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Responden survei kepuasan mahasiswa adalah mahasiswa PLS angkatan 2015-2018, sedangkan responden kepuasan pengguna lulusan yaitu lembaga pengguna alumni PLS angkatan 2000-2018. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi, observasi, dan pengisian koesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif persentase dengan software SPSS 23.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa prodi PLS menyatakan puas terhadap layanan pendidikan di prodi PLS FIP UNNES. Kepuasan pengguna lulusan alumni PLS rata-rata merasa puas dengan kontribusi alumni PLS dalam bekerja.

Abstract

This study aims to describe and analyze the level of satisfaction of nonformal education students on educational services in FIP UNNES, and the level of user satisfaction with graduates. This research is a type of survey research, with a quantitative descriptive approach. Respondents from the student satisfaction survey were PLS students for the 2015-2018 class, while the respondents of the graduate user satisfaction were the 2000-2018 generation of nonformal education alumni users. Data collection techniques used are documentation, observation, and questionnaire studies. Data analysis techniques in this study used descriptive percentage with SPSS 23.0 software. The results showed that the PLS study program students expressed satisfaction with the education services in the PLS FIP UNNES study program. Satisfaction of PLS alumni users on average feel satisfied with the contribution of PLS alumni at work.

✉ Alamat korespondensi:

E-mail: bagus.kisworo@mail.unnes.ac.id

PENDAHULUAN

Universitas Negeri Semarang (UNNES) adalah salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia, yang dikelola oleh pemerintah. Penyelenggaraan pendidikan di UNNES diatur dengan aturan yang dibuat oleh pemerintah. Penanggung jawab sistem pendidikan di perguruan tinggi Indonesia saat ini adalah Kementerian Riset teknologi dan Perguruan Tinggi (Kemristekdikti) yang mengatur seluruh sistem berdasarkan ketentuan-ketentuan yang diberlakukan. Mahasiswa aktif hingga tahun 2017 berjumlah 35.695 orang, dengan jumlah dosen tetap 1033, UNNES memiliki Pascasarjana dan 8 Fakultas, Fakultas Ilmu Pendidikan, Fakultas Bahasa dan Seni, Fakultas Ilmu Sosial, Fakultas Matematika dan IPA, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ekonomi dan Fakultas Hukum.

Meningkatnya animo pendaftar dan mahasiswa, konsep layanan yang diterapkan oleh FIP UNNES mempunyai semangat untuk mempersiapkan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau masyarakat, serta meningkatkan kemudahan dalam akses penerimaan layanan. Prodi Pendidikan luar sekolah menyiapkan program dan strategi agar lulusan mampu bersaing dalam era revolusi industri. Sarjana PLS disiapkan menjadi tenaga profesional agar dapat berkompetisi dengan tenaga asing dari berbagainegara. Peningkatan keunggulan prodi PLS merupakan suatu keharusan, kalau tidak ingin tertinggal. Keberhasilan penyelenggaraan dan pengelolaan kelembagaan melalui layanan yang bermutu merupakan cermin dari pelaksanaan penguatan atas kinerja secara terus menerus. Peningkatan keunggulan tersebut merupakan keharusan dalam peningkatan mutu di era revolusi industri yang semakin meningkat pada level revolusi industri 4.0 ditandai dengan persaingan yang semakin ketat pada semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang Pendidikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, rumusan masalahnya yaitu (1) seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa PLS terhadap layanan pendidikan di FIP UNNES? (2)

seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan PLS FIP UNNES?

Menurut Harsono (2008). Perguruan tinggi merupakan tumpuan akhir seluruh jenjang pendidikan dan sebagai wahana pembentukan sarjana yang memiliki budi pekerti luhur, melangsungkan nilai-nilai kebudayaan, memajukan kehidupan dan membentuk satria pinandita. Perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, atau universitas di mana merupakan lembaga yang memiliki kewajiban menyelenggarakan pendidikan tinggi, dan tridarma perguruan tinggi, serta menghasilkan lulusan atau sarjana yang memiliki kompetensi dan kepribadian yang unggul. Menurut Panjaitan (2016) memberikan pengertian pelayanan sebagai berikut Pelayanan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan dan keinginan individu atau kelompok. Menurut akbar dan parvez (2009) kualitas layanan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan (Srinadi & Nilakusumawati, 2008). Mahasiswa adalah seseorang yang sedang dalam proses menimba ilmu ataupun belajar dan terdaftar sedang menjalani pendidikan pada salah satu bentuk perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut dan universitas (Hartaji, 2012). Kepuasan mahasiswa tidak terlepas dari pelayanan dosen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka mahasiswa akan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, mahasiswa akan sangat puas. (Sarjono 2007:67). Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Sopiatin, 2010). Menurut Boky (2016) pelanggan adalah seua orang yang menuntut lembaga atau perusahaan untuk memenuhi suatu stantar atau jaelitas tertentu

karna itu akan berpengaruh pada performansi Lembaga.

Menurut kotler Day (dalam Tjiptono, 2004), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Paul peter dan Donelly (2007: 181) memberikan penjelasan tentang dimensi kepuasan pelanggan, sebagai berikut: 1) Bukti langsung (tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) Daya tanggap (responsibility) yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap 4) Jaminan (assurances) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. 5) Empati (emphaty) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

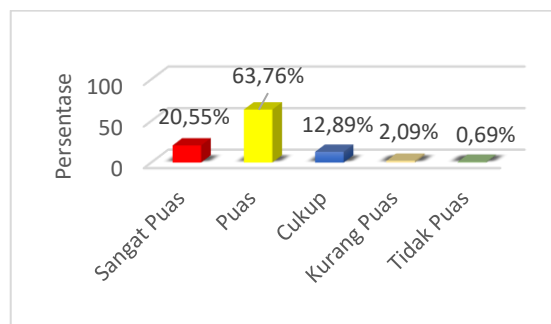
METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Responden survei kepuasan mahasiswa adalah mahasiswa PLS angkatan 2015-2018, kepuasan mahasiswa yang ditetapkan sebagai responden sebanyak 287, sedangkan responden kepuasan pengguna lulusan yaitu lembaga pengguna alumni PLS angkatan 2000-2018. Survey pengguna Lulusan Jurusan PLS pada tahun 2018 dilaksanakan dengan responden sebanyak 73 Lembaga dan perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi, observasi, dan pengisian koesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif persentase dengan software SPSS 23.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Mahasiswa

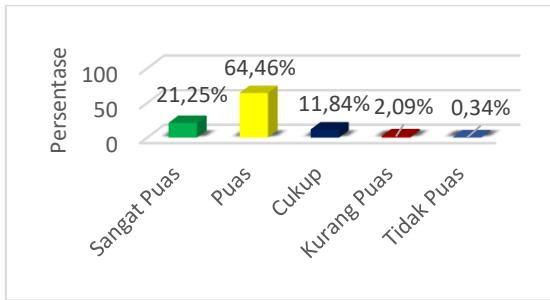
Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Beberapa kepuasan mahasiswa tersebut diamati dari (1) aspek tangibles, (2) aspek reliability, (3) aspek responsiveness, (4) aspek assurance, dan (5) aspek empathy. Aspek tangibles digunakan untuk mengukur sarana prasarana, media pembelajaran, dan alat perkuliahan.



Gambar 1. Grafik Aspek Tangibles

Hasil penelitian ini menunjukkan aspek tangibles tersebut, yakni diperoleh skor rata-rata sebesar 41,03 dengan persentase yaitu 74,61% dan masuk kualifikasi antara 68-83 (puas). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa sarana prasarana, media dan alat perkuliahan yang telah digunakan dalam pelaksanaan perkuliahan dirasa puas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan grafik 2. tergambar bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan pada aspek tangibles yaitu pada kategori puas sebesar 63,76% dan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas sebesar 20,55%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek tangibles berada pada kategori cukup sebesar 12,89% dan berada pada kategori kurang puas sebesar 2,09%, sedangkan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas sebesar 0,69%

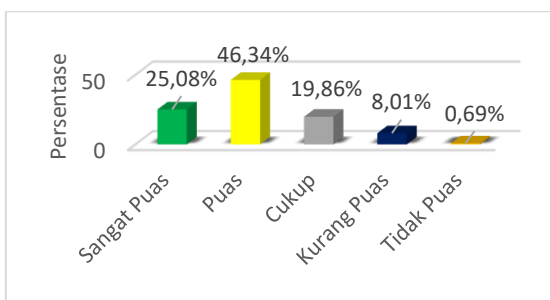
Aspek reliability merupakan indicator kedua dalam mengukur kepuasan mahasiswa, tampak bahwa mahasiswa merasa puas terhadap aspek reliability (kehandalan dosen dan staff akademik).



Gambar 2. Grafik Aspek Reliability

Hasil penelitian ini menunjukkan pada aspek reliability tersebut, yakni diperoleh skor mean sebesar 39,91 dengan persentase sebesar 75,81% dan masuk kualifikasi antara 68-83 yaitu masuk kategori puas. Dengan demikian dinyatakan bahwa kehandalan dosen dan staff akademik dalam layanan pendidikan dirasa puas sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Berdasarkan grafik 2. tergambar bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan pada aspek reliability yaitu pada kategori puas sebesar 64,46% dan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas sebesar 21,25%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek reliability berada pada kategori cukup sebesar 11,84% dan yang berada pada kategori kurang puas sebesar 2,09%, sedangkan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas sebesar 0,34%

. Aspek responsiveness merupakan indikator ketiga dalam mengukur kepuasan mahasiswa, hasil penelitian diketahui bahwa mahasiswa menilai baik terhadap aspek responsiveness (sikap tanggap).

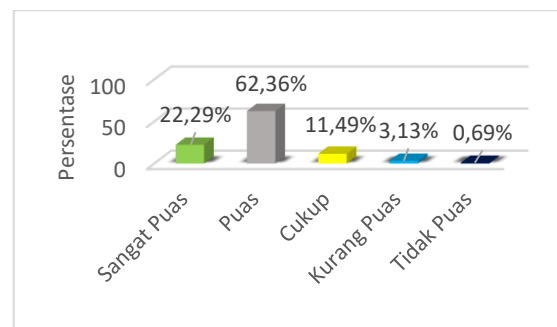


Gambar 3. Grafik Aspek Responsiveness

Hasil penelitian ini menunjukkan pada aspek responsiveness tersebut, yaitu diperoleh skor rata-rata sebesar 21,96 dengan persentase sebesar 73,19% dan masuk kualifikasi antara 68-

83 yaitu masuk kategori puas. Dengan demikian dinyatakan bahwa sikap tanggap prodi PLS dalam layanan pendidikan dirasa puas sesuai dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan grafik 3. tergambar bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan pada aspek responsiveness yaitu pada kategori puas sebesar 46,34% dan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas sebesar 25,08%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek responsiveness berada pada kategori cukup sebesar 19,86% dan yang berada pada kategori kurang puas sebesar 8,01%, sedangkan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas sebesar 0,69%.

Aspek assurance merupakan indikator keempat dalam mengukur kepuasan mahasiswa, hasil penelitian diketahui bahwa mahasiswa menilai baik terhadap aspek assurance (perlakuan prodi PLS pada mahasiswa).

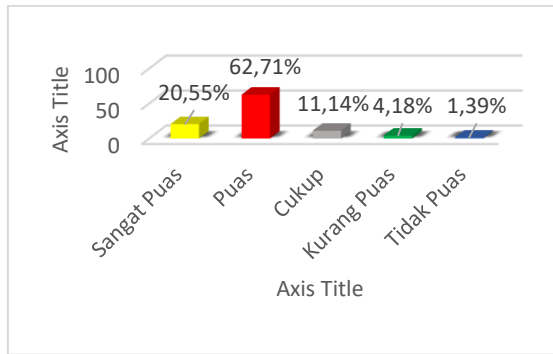


Gambar 4. Grafik Aspek Assurance

Hasil penelitian ini menunjukkan pada aspek assurance tersebut, yaitu diperoleh skor rata-rata sebesar 18,83 dengan persentase sebesar 75,33% dan masuk kualifikasi antara 68-83 yaitu pada kategori puas. Dengan demikian dinyatakan bahwa perlakuan prodi PLS pada mahasiswa dalam layanan pendidikan dirasa puas sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam mengembangkan diri di prodi PLS. Berdasarkan grafik 4. tergambar bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan pada aspek assurance yaitu pada kategori puas sebesar 62,36% dan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas sebesar 22,29%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek assurance berada pada kategori cukup sebesar 11,49% dan yang berada

pada kategori kurang puas sebesar 3,13%, sedangkan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas sebesar 0,69%.

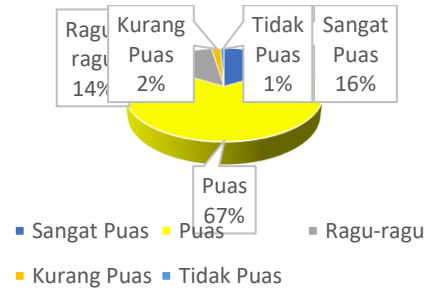
Aspek empathy merupakan indikator kelima dalam mengukur kepuasan mahasiswa, hasil penelitian diketahui bahwa mahasiswa menilai baik terhadap aspek empathy (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa).



Gambar 5. Grafik Aspek Empathy

Hasil penelitian ini menunjukkan pada aspek empathy tersebut, yaitu diperoleh skor rata-rata sebesar 22,37 dengan persentase sebesar 74,58% dan masuk kualifikasi antara 68-83 yaitu pada kategori puas. Dengan demikian dinyatakan bahwa pemahaman prodi PLS terhadap kepentingan mahasiswa dalam layanan pendidikan dirasa puas sesuai dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan grafik 4.12 tergambar bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan pada aspek empathy yaitu pada kategori puas sebesar 62,71% dan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas sebesar 20,55%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek empathy berada pada kategori cukup sebesar 11,14% dan yang berada pada kategori kurang puas sebesar 4,18%, sedangkan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas sebesar 1,39%.

Secara keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di prodi PLS FIP UNNES digambarkan dalam grafik berikut



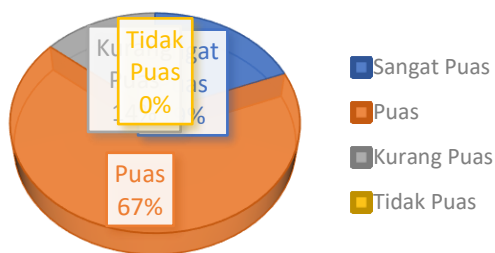
Gambar 6. Grafik Kepuasan Mahasiswa Prodi PLS

Hasil penelitian yang ditampilkan dalam gambar grafik menunjukkan kepuasan mahasiswa tersebut, yakni diperoleh skor rata-rata sebesar 142,105 dengan persentase yaitu 74,79% dan masuk kualifikasi antara 68-83 pada kategori puas. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa mahasiswa prodi PLS menyatakan puas terhadap layanan pendidikan di prodi PLS FIP UNNES. Berdasarkan grafik 1. tergambar bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yaitu pada kategori puas sebesar 67% dan tingkat kepuasan pada kategori sangat puas sebesar 16%. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori cukup sebesar 14% dan berada pada kategori kurang puas sebesar 2%, sedangkan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas sebesar 1%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa prodi PLS menyatakan puas terhadap layanan pendidikan di prodi PLS FIP UNNES. Hasil tersebut juga diikuti dari keseluruhan aspek pada dimensi kepuasan mahasiswa yang menyatakan puas pada setiap aspek kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian di atas relevan dengan penelitian terdahulu dalam mengukur kepuasan mahasiswa yaitu oleh Hanasyah, Abdullah & Hilman (2012) yang menyatakan bahwa dimensi dalam mengetahui kepuasan mahasiswa yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Keseluruhan dimensi dinilai puas terhadap layanan pendidikan di Universitas Utara Malaysia serta mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan adalah respon pengguna terhadap evaluasi kesesuaian harapan

yang dirasakan sebelum dan setelah menggunakan sebuah produk. Hasil penelitian kepuasan pengguna lulusan prodi PLS FIP UNNES berada pada kategori puas. Aspek kepuasan pengguna lulusan tersebut diantaranya (1) integritas, (2) profesionalisme, (3) kemampuan berbahasa asing, (4) penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, (5) kemampuan komunikasi, (6) kerjasama tim, (7) pengembangan diri. Secara keseluruhan kepuasan pengguna lulusan yang menyatakan puas terhadap lulusan prodi PLS FIP UNNES digambarkan dalam grafik berikut



Gambar 7. Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi PLS

Hasil survei menunjukkan bahwa lembaga dan perusahaan yang menjadi responden, 67% responden menyatakan puas terhadap alumni PLS dalam bekerja sedangkan kategori sangat puas sebanyak 19%. Responden menganggap kurang puas yaitu 14%.

Pada pelaksanaan survey pengguna, salah satu poin yang diukur adalah penilaian mengenai integritas (moral dan etika) alumni PLS dalam bekerja. Penilaian mengenai integritas kinerja alumni PLS ini sendiri terkait dengan tingkat kepentingan dan kepuasan Lembaga dan perusahaan terhadap moral dan etika Hasil survei menunjukkan bahwa lembaga dan perusahaan yang menjadi responden, 59% responden integritas alumni PLS dalam bekerja adalah sangat baik, 36% responden menganggap baik, dan 5% responden menganggap cukup.

Penilaian keprofesionalan alumni PLS dalam bekerja merupakan cara yang dilakukan untuk mengukur kompetensi alumni PLS untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam bekerja secara baik dan benar serta berkomitmen pada

Lembaga atau perusahaan tempat alumni bekerja. Hasil survei menunjukkan bahwa lembaga dan perusahaan yang menjadi responden, 66% responden, profesionalisme alumni PLS dalam bekerja adalah sangat baik, 27% responden menganggap baik, dan 7% responden menganggap cukup.

Penilaian kemampuan berbahasa asing khususnya bahasa inggris alumni PLS dalam berkomunikasi di tempat kerja merupakan modal yang sangat berharga dalam mengembangkan karir dan menunjang seluruh aspek pada kualitas diri dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil survei menunjukkan bahwa lembaga dan perusahaan yang menjadi responden, 21% responden menjawab kemampuan berbahasa inggris alumni PLS dalam bekerja adalah sangat baik, 51% responden menganggap baik, dan 19% responden menganggap cukup serta 9% menjawab kurang.

Perkembangan teknologi semakin hari semakin pesat, membuat hampir semua kegiatan manusia menggunakan komputer. Termasuk dalam hal ini adalah Alumni PLS. Penilaian kemampuan menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi alumni PLS dalam bekerja merupakan aspek dasar yang harus dimiliki dalam menjalankan pekerjaan. Hasil survei menunjukkan bahwa lembaga dan perusahaan yang menjadi responden, 45% responden, menjawab bahwa penguasaan teknologi, informasi, dan komunikasi alumni PLS dalam bekerja adalah sangat baik, 52% responden menganggap baik, dan 3% responden menganggap cukup.

Penilaian kemampuan komunikasi alumni PLS dalam berkomunikasi di tempat kerja merupakan modal yang sangat berharga dalam mengembangkan karir dan menunjang seluruh aspek pada kualitas diri dalam melaksanakan pekerjaan. Hasil survei menunjukkan bahwa 75% responden, menjawab bahwa penguasaan teknologi, informasi, dan komunikasi alumni PLS dalam bekerja adalah sangat baik, 18% responden menganggap baik, dan 7% responden menganggap cukup.

Penilaian kerjasama tim dalam bekerja pada alumni PLS di tempat kerja merupakan kompetensi yang harus dimiliki karena hal

tersebut sangat menentukan pada keberhasilan capaian pekerjaan. Hasil survei menunjukkan bahwa 75% responden, menjawab bahwa kerjasama tim pada alumni PLS dalam bekerja adalah sangat baik, 23% responden menganggap baik, dan 3% responden menganggap cukup.

Penilaian pengembangan diri pada alumni PLS di tempat kerja merupakan proses peningkatan pada diri alumni dalam aspek sikap, pengetahuan dan ketrampilan yang berdampak pada kualitas pekerjaan alumni PLS. Hasil survei menunjukkan bahwa lembaga dan perusahaan yang menjadi responden, 62% responden, menjawab bahwa pengembangan diri pada alumni PLS ditempat kerja adalah sangat baik, 35% responden menganggap baik, dan 3% responden menganggap cukup.

Kepuasan pelanggan adalah respon pengguna terhadap evaluasi kesesuaian harapan yang dirasakan sebelum dan setelah menggunakan sebuah produk. Hasil penelitian kepuasan pengguna lulusan prodi PLS FIP UNNES berada pada kategori puas. (dalam Tjiptono, 2004: 146), menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan.

SIMPULAN

Kepuasan mahasiswa berada pada kategori puas dengan besaran persentase yaitu 74,79%. Kepuasan mahasiswa memiliki beberapa dimensi diantaranya, aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kepuasan pengguna terhadap kinerja lulusan prodi PLS UNNES menunjukkan hasil yang positif yaitu kategori puas dengan besaran persentase 67,66%. Kepuasan pengguna lulusan diukur menggunakan indikator diantaranya integritas, profesionalisme, kemampuan berbahasa inggris, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, kemampuan

komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M, dan Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*. 29 (1) pp.24-38
- Boky, Yones. (2016) Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah tinggi Theologia Jaffray Makasar. *Jurnal Jaffray*. 14 (2) pp. 270-290
- Harsono, (2008). Konsep Dasar mikro, Meso, dan Makro Pendidikan. Yogyakarta: Surayajaya Press.
- Hanasyah. J.R.M, Abdullah. O.Y, & Hilman. (2012). Service Quality and Satisfaction Study on International Students in Universities of North Malaysia. *International Journal of Research Management*. 3 (2) pp. 116-123
- Hartaji, Damar A. (2012). Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa yang Berkuliah Dengan Jurusan Pilihan Orangtua. Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma. (tidak diterbitkan)
- Panjaitan. J. E, & Yuliati A.L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*. 11 (2) pp.265-289
- Peter, J, Paul and Donnelly, H., James. (2007). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jilid VII, Jakarta: Erlangga,
- Sarjono, Yetty, (2007). Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. *Varidika*. 19 (1), 2007.
- Srinadi dan Nilakusmawati. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana) *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November. Th. XXVII.
- Sopiatin, Popi. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia
- Tjiptono. F, & Chandra. G. (2004) *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.