

# JURNAL

## AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 9, No. 2, September 2018

ISSN: 2087-2054

Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Ukuran Dewan Komisaris, Profitabilitas, Dan *Leverage* Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Pada Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2016.

**Indrayenti & Jenny**

Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode *Balanced Scorecard* Periode 2013-2014 (Studi Kasus Pada Hotel Sahid Bandar Lampung).

**Tia Rizna Pratiwi, Herry Goenawan Soedarsa & Made Diah Ratna**

Analisis Informasi Laporan Arus Kas Sebagai Alat Ukur Efektivitas Kinerja Keuangan pada PT Lionmesh Prima Jakarta Tbk Tahun 2012-2017.

**Hasiatul Aini & Rahma Julita.**

Pengaruh Struktur Kepemilikan Institusional, Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Keluarga, Pengungkapan Sukarela dan *Leverage* Terhadap Biaya Utang.

**Pebrina Swissia & Benri Purba**

Analisis Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada Laporan Keuangan UMKM.

**Rosmiati, Aminah, Khairudin, Haninun & Sherly Wibowo**

Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya Dengan Metode *Importance-Performance Analysis*.

**Firmansyah, Pebrina Swissia & M. Asadat Pulungan**

# JURNAL

## AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 9, No. 2, September 2018

ISSN: 2087-2054

### **Dewan Pembina**

Dr. Ir. M. Yusuf S. Barusman, M.B.A  
Dr. Andala Rama Putra Barusman, S.E., M.A.Ec.

### **Penanggung Jawab**

Dra. Rosmiaty Tarmizi, M.M.Akt. C.A

### **Pimpinan Redaksi**

Dr. Angrita Denziana, S.E., M.M, Ak. C.A

### **Sekretaris Redaksi**

Riswan, S.E., M.S.Ak  
Haninun, S.E., M.S.Ak

### **Penyuting Ahli (Mitra Bestari)**

Tina Miniawati, S.E., M.B.A. (Universitas Trisakti)  
Dr. Khomsiyah, S.E., M.M. (Universitas Trisakti)  
Dr. Lindrianasari, S.E., M.Si.Akt., C.A. (Universitas Lampung) Sujoko  
Efferin, Mcom (Hons), MA(Econ), Ph.D. (Universitas Surabaya)

### **Penerbit**

Universitas Bandar Lampung  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
SENARAI-Jurnal Akuntansi & Keuangan Terbit 2 kali setahun pada bulan Maret &  
September

Artikel yang dimuat berupa hasil riset Empiris dan telaah teoritis konseptual yang kritis  
dalam kajian bidang akuntansi, auditing, perpajakan, dan keuangan.

### **Alamat Redaksi**

Gedung G- Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bandar Lampung  
Kampus A Jalan Z.A Pagar Alam No. 26 Labuan Ratu Bandar Lampung 35142  
Telp: (0721) 701979, Fax: (0721) 701467, Email: *Prodi.akuntansi@ubl.ac.id*

# JURNAL

---

## AKUNTANSI & KEUANGAN

---

Volume 9, No. 2, September 2018

ISSN: 2087-2054

Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Ukuran Dewan Komisaris, Profitabilitas, Dan *Leverage* Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Pada Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2016.

**Indrayenti & Jenny**

Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard Periode 2013-2014 (Studi Kasus Pada Hotel Sahid Bandar Lampung).

**Tia Rizna Pratiwi, Herry Goenawan Soedarsa & Made Diah Ratna**

Analisis Informasi Laporan Arus Kas Sebagai Alat Ukur Efektivitas Kinerja Keuangan pada PT Lionmesh Prima Jakarta Tbk Tahun 2012-2017.

**Hasiatul Aini & Rahma Julita.**

Pengaruh Struktur Kepemilikan Institusional, Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Keluarga, Pengungkapan Sukarela dan *Leverage* Terhadap Biaya Utang.

**Pebrina Swissia & Benri Purba**

Analisis Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada Laporan Keuangan UMKM.

**Rosmiati, Aminah, Khairudin, Haninun & Sherly Wibowo**

Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya Dengan Metode *Importance-Performance Analysis*.

**Firmansyah, Pebrina Swissia & M. Asadat Pulungan**

# JURNAL

## AKUNTANSI & KEUANGAN

Volume 9, No. 2, September 2018

ISSN: 2087-2054

### Daftar Isi

	Halaman
Analisis Pengaruh Ukuran Perusahaan, Ukuran Dewan Komisaris, Profitabilitas, Dan <i>Leverage</i> Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Pada Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2016. <b>Indrayenti &amp; Jenny</b>	1-13
Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard Periode 2013-2014 (Studi Kasus Pada Hotel Sahid Bandar Lampung). <b>Tia Rizna Pratiwi, Herry Goenawan Soedarsa &amp; Made Diah Ratna</b>	14-23
Analisis Informasi Laporan Arus Kas Sebagai Alat Ukur Efektivitas Kinerja Keuangan pada PT Lionmesh Prima Jakarta Tbk Tahun 2012-2017. <b>Hasiatul Aini &amp; Rahma Julita.</b>	24-41
Pengaruh Struktur Kepemilikan Institusional, Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Keluarga, Pengungkapan Sukarela dan <i>Leverage</i> Terhadap Biaya Utang. <b>Pebrina Swissia &amp; Benri Purba</b>	42-65
Analisis Implementasi Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik pada Laporan Keuangan UMKM. <b>Rosmiati, Aminah, Khairudin, Haninun &amp; Sherly Wibowo</b>	66-83
Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya Dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> . <b>Firmansyah, Pebrina Swissia &amp; M. Asadat Pulungan</b>	84-106

# **JURNAL**

---

# **AKUNTANSI & KEUANGAN**

---

Volume 9, No. 2, September 2018

ISSN: 2087-2054

## **Informasi Kebijakan dan Selingkung Berkala**

### **I. Kebijakan editorial**

**JURNAL** Akuntansi & Keuangan adalah sebuah berkala yang dipublikasikan oleh Universitas Bandar Lampung, yang bertujuan untuk menjadi wadah kreatifitas para akademisi, profesional, peneliti, dan mahasiswa di bidang Akuntansi dan Keuangan termasuk juga bidang Auditing, Sistem Informasi Akuntansi, Tata kelola Perusahaan, Perpajakan, Akuntansi Internasional, Akuntansi Managemen, Akuntansi Keperilakuan, Pasar Modal dan lain sebagainya. Topik yang semakin meluas di bidang kajian riset Akuntansi diakomodir publikasinya di dalam berkala ini.

Paper yang akan dipublikasikan di dalam berkala **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus ditulis di dalam bahasa Indonesia yang baik dan sesuai dengan EYD. Semua instrumen yang digunakan untuk memperoleh data penelitian harus dimasukkan di dalam lampiran paper penelitian, paling tidak, penulis bersedia memberikan klarifikasi atas instrumen yang digunakan saat ada permintaan dari peneliti lainnya.

### **Sekretariat Editor Berkala**

Gedung F - Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung

Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi

Kampus A Jalan Z.A. Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu Bandar Lampung 35142

Telp.: (0721) 701979, Fax.: (0721) 701467, Email:

### **II. Petunjuk penulisan**

Artikel yang dikirim ke **JURNAL** Akuntansi & Keuangan harus mengikuti petunjuk seperti berikut:

1. Naskah merupakan naskah asli yang belum pernah diterbitkan atau sedang dilakukan penilaian pada berkala lain. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia dengan jarak 1 spasi, sepanjang 20-30 halaman kertas A4 dengan tipe huruf Times New Roman.. Naskah dikirim atau diserahkan ke sekretariat **JURNAL** Akuntansi & Keuangan rangkap satu disertai disket berikut dengan biodata penulis dan alamat lengkap (kantor dan rumah) pada lembaran yang terpisah dari halaman pertama artikel.
2. Judul naskah dapat ditulis dengan menggambarkan isi pokok tulisan, dan atau ditulis secara ringkas, jelas, dan menarik.
3. Nama Penulis disertai catatan kaki tentang profesi dan lembaga tempat penulis bekerja dalam naskah yang telah diterima untuk diterbitkan.
4. Abstrak ketik satu spasi, tidak lebih dari 250 kata dalam bahasa Inggris. Abstrak memuat tujuan penelitian, isu, permasalahan, sampel dan metode penelitian, serta hasil dan simpulan (jika memungkinkan).

5. Pendahuluan berisikan uraian tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, dan telaah pustaka yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, serta rumusan hipotesis (jika ada). Uraian pendahuluan maksimum 10% total halaman.
6. Untuk penelitian kuantitatif,
  - a. Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis memuat paling tidak satu buah teori yang menjadi dasar pemikiran penelitian. Hipotesis dikembangkan menggunakan asumsi dasar teori dan hasil penelitian sebelumnya. Telah literatur maksimum 40 % total halaman.
  - b. Metodologi Penelitian meliputi uraian yang rinci tentang bahan yang digunakan, metoda yang dipilih, teknik, dan cakupan penelitian. Uraian bahan dan metoda maksimum 20 % total halaman.
7. Untuk penelitian kualitatif menyesuaikan dengan metodologi kualitatif.
8. Hasil dan Pembahasan merupakan uraian obyektif dari-hasil penelitian dan pembahasan dilakukan untuk memperkaya makna hasil penelitian. Uraian hasil dan pembahasan minimum 25 % total halaman.
9. Simpulan yang merupakan rumusan dari hasil-hasil penelitian. Harus ada sajian dalam satu kalimat inti yang menjadi simpulan utama. Simpulan maksimum 10% dari keseluruhan lembar artikel.
10. Referensi (Daftar Pustaka) ditulis berurutan berdasarkan alphabetical, disusun menggunakan suku kata terakhir dari nama penulisnya, atau institusi jika dikeluarkan oleh organisasi.
  - a. Buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul lengkap buku, penyunting (jika ada), nama penerbit, dan kota penerbitan.
  - b. Artikel dalam buku: nama penulis, tahun penerbitan, judul artikel/tulisan, judul buku, nama penyunting, kota penerbitan, nama penerbit, dan halaman.
  - c. Terbitan berkala: nama penulis, tahun penerbitan, judul tulisan, judul terbitan (bila disingkat, sebaiknya menggunakan singkatan yang baku), volume, nomor, dan halaman.
  - d. Artikel dalam internet: nama penulis, judul, dan situsnya.
  - e. Tabel diberi nomor dan judul dilengkapi dengan sumber data yang ditulis dibawah badan tabel, diikuti tempat dan waktu pengambilan data.
  - f. Ilustrasi dapat berupa gambar, grafik, diagram, peta, dan foto diberi nomor dan judul.
11. Setiap referensi yang digunakan di dalam naskah artikel menggunakan petunjuk yang dirujuk pada The Indonesian Journal of Accounting Research, sebagai berikut:
  - A. Kutipan dalam tubuh naskah paper harus disesuaikan dengan contoh berikut:
    - I. Satu sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981).
    - II. Satu sumber kutipan dengan dua penulis (Frucot dan Shearon, 1991).
    - III. Satu sumber kutipan dengan lebih dari satu penulis (Hotstede et al., 1990).
    - IV. Dua sumber kutipan dengan penulis yang berbeda (Dunk, 1990; Mia, 1988).
    - V. Dua sumber kutipan dengan satu penulis (Brownell, 1981, 1983).
    - VI. Dua sumber kutipan dengan satu penulis diterbitkan pada tahun yang sama (Brownell, 1982a, 1982b).
    - VII. Sumber kutipan dari lembaga harus dinyatakan dengan menggunakan akronim institusi (FASB, 1994)
  - B. Setiap artikel harus menulis referensi menggunakan panduan berikut:
    - I. Referensi harus tercantum dalam urutan abjad dari nama belakang penulis atau nama lembaga.

- II. Referensi harus dinyatakan dengan urutan sebagai berikut: penulis (s) nama, tahun publikasi, judul kertas atau buku teks, nama jurnal atau penerbit dan nomor halaman. Contoh:
- a) Amerika Akuntansi Association, Komite Konsep dan Standar Laporan Keuangan Eksternal. 1977. Pernyataan tentang Teori Akuntansi dan Teori Penerimaan. Sarasota, FL: AAA.
  - b) Demski, J. S., dan D. E. M. Sappington. 1989. Struktur hirarkis dan akuntansi pertanggungjawaban, *Jurnal Akuntansi Penelitian* 27 (Spring): 40-58.
  - c) Dye, R. B., dan R. Magee. 1989. Biaya Kontijensi untuk perusahaan audit. Kertas kerja, Northwestern University, Evanston, IL.
  - d) Indriantoro, N. 1993. Pengaruh Penganggaran Partisipatif Terhadap Prestasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Locus of Control dan Dimensi Budaya sebagai Moderating Variabel. Ph.D. Disertasi. University of Kentucky, Lexington.
  - e) Naim, A. 1997. Analisis Penggunaan Akuntansi Biaya Produk Dalam Keputusan Harga oligopolistik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia* 12 (3): 43-50.
  - f) Porcano, T. M. 1984a. Keadilan distributif dan Kebijakan Pajak. *Akuntansi Ulasan* 59 (4): 619-636.
  - g) ----- . 1984b. Pengaruh Persepsi Kebijakan Pajak Niat Investasi Perusahaan. *The Journal of American Association Perpajakan* 6 (Fall): 7-19.
  - h) Pyndyk, R. S. dan D. L. Rubinfeld. 1987. Model ekonometrik & Forecasts Ekonomi, 3rd ed. NY: McGraw-Hill Publishing, Inc.
12. Author(s) harus melampirkan CV, alamat email, alamat korespondensi dan pernyataan yang menyatakan pasal tersebut tidak sedang disampaikan kepada atau diterbitkan oleh jurnal lain dalam email tersebut dan /atau pos.

**PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI IBI DARMAJAYA  
DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS***

**Firmansyah  
Pebrina Swissia  
M.Asadat Pulungan**

(Fakultas Ekonomi IIB Darmajaya, Lampung)  
(Fakultas Ekonomi IIB Darmajaya, Lampung)  
(Fakultas Ekonomi IIB Darmajaya, Lampung)

*Email:* [firmansyah@darmajaya.ac.id](mailto:firmansyah@darmajaya.ac.id)

*Email:* [swissiapebrina@gmail.com](mailto:swissiapebrina@gmail.com)

*Email:* [mspulungan@darmajaya.ac.id](mailto:mspulungan@darmajaya.ac.id)

**ABSTRAK**

A quality education system is closely related to the quality of human resources. According to the National Higher Education Accreditation Board (BAN-PT), the demands given by the community to universities included quality assurance, quality control, and quality improvement. IBI Darmajaya realizes that meeting the demands of society for the quality of higher education is not only to get good accreditation from BAN-PT. The analysis was carried out by surveying 447 students of IBI Darmajaya who were taken randomly to find out the level of suitability between students' expectations and satisfaction that the average in reviewing the Academic Aspects, Administrative Services and Facilities, Student Systems, and Contribution to Student Study Success was not Satisfied or In Accordance with expectations, but from aspects that support students' skills (skills) are in line with students' expectations. From the results of mapping the quality of education services in IBI Darmajaya in knowing things that are maintained in the review of Academic Aspects, Administration and Facilities Services, Student Systems, and Contributions to the Success of Student Studies, among others, the new student admission system, the System On course Line, Suitability of material taught by available work, Methods of delivery of material by lecturers, Mastery of lecturers on material, payment system for tuition fees, religious facilities. Ability in interpersonal relationships with others, Ability in decision making, Ability in planning activities, Ability to work in teams, Ability to work independently, leadership skills, confidence, following orientation activities for new students, following areas of interest and reasoning competition. While the need to increase IBI Darmajaya to improve the quality of education services includes: Submission of announcements by IBI Darmajaya to students, System Assessment courses by lecturers, lecture facilities, laboratory facilities, internet facilities, canteen facilities, campus organization facilities, communication, ability to implement activity plans

Keywords: Education Services

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

IBI Darmajaya menyadari bahwa memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pendidikan tinggi bukan hanya sekedar untuk mendapatkan nilai akreditasi yang baik dari BAN-PT. Kualitas pendidikan yang baik sudah sejak awal telah menjadi tujuan utama IBI Darmajaya sebagaimana termaktub dalam visi misi IBI Darmajaya yaitu Menjadi perguruan tinggi yang unggul dan berdaya saing berbasis teknologi dan bisnis. Posisi strategis IBI DARMAJAYA sebagai salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di Propinsi Lampung adalah salah satu kekuatan IBI Darmajaya untuk mewujudkan pendidikan berkualitas tinggi.

Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapat dari IBI Darmajaya . Apabila IBI Darmajaya memperlakukan mahasiswa sebagai pelanggan dengan mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan, maka IBI Darmajaya dapat menyiapkan rencana strategis yang tepat untuk meningkatkan kualitasnya. Evaluasi kepuasan mahasiswa ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan pendidikan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, bahkan dikurangi akan mengakibatkan kesalahan alokasi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu. Kesalahan alokasi sumber daya menyebabkan upaya peningkatan mutu menjadi tidak efektif dan mengurangi kepuasan mahasiswa.

Dengan instrumen pengukuran dan alat analisis yang sesuai untuk analisis kepuasan mahasiswa yang di tinjau dari Aspek Akademik, Aspek Pelayanan Dan Fasilitas, Aspek. Analisis kepuasan mahasiswa ini juga akan membantu IBI DARMAJAYA dalam memenuhi tuntutan masyarakat dan memenangkan persaingan dengan program studi atau Perguruan Tinggi sejenis. Inilah latar belakang penelitian berjudul “Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di IBI Darmajaya dengan Metode *Importance-Performance Analysis* di tinjau dari Aspek Akademik, Pelayanan Administrasi dan Fasilitas, Sistem Kemahasiswaan, Penunjang Kemampuan (Skill) Mahasiswa, dan Kontribusi Terhadap Keberhasilan Studi Mahasiswa.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas perguruan tinggi dan persaingan dari program studi sejenis dari perguruan tinggi lain semakin tinggi, oleh karena itu IBI Darmajaya harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pendidikannya. Untuk mengetahui kualitas

pelayanan dapat dilihat dari kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Oleh karena itu, pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Berapakah rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di IBI Darmajaya .
2. Apakah terdapat perbedaan (gap) antara tingkat kepentingan (harapan) dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di IBI.
3. Faktor-faktor apakah yang perlu dibenahi dan dipertahankan IBI Darmajaya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

### **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan oleh penulis dengan dibatasi oleh beberapa hal, yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari Aspek Layanan Akademik, Aspek Layanan Keuangan dan Fasilitas, Aspek Layanan Sistem Kemahasiswaan, Aspek Layanan yang menunjang kemampuan mahasiswa, Aspek layanan yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan studi.
2. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *cross-sectional* dengan menggunakan metode kuantitatif.
3. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dilaksanakan pada bulan April 2017 hingga Oktober 2017.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Jasa (*Service*)**

#### **2.1.1. Definisi Jasa.**

Terdapat tiga kata yang bisa mengacu pada istilah *service*, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, kontruksi dan lainnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sedangkan kata servis lebih mengacu pada konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor atau peralatan elektronik (Arief, 2007).

Menurut Kotler (2000), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan dengan produk fisik maupun tidak. Sedangkan Zeithaml dalam Lupiyoadi (2008) mendefinisikan jasa sebagai suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk, jasa dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah, serta bersifat tidak berwujud.

#### **2.1.2. Karakteristik Jasa**

Jasa memiliki karakteristik yang membedakannya dari produk berupa barang. Karakteristik utama yang membedakan jasa dengan produk adalah sifat jasa yang tidak

dapat dilihat (tidak nyata) di samping keterlibatan konsumen secara aktif dalam proses penyampaian jasa.

Kotler (2000) menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama:

**1. Tidak berwujud (*Intangibility*)**

Jasa lebih sulit didefinisikan karena jasa tidak dapat dilihat dan diraba. Jasa merupakan suatu perbuatan kinerja atau usaha. Jasa berbeda dari barang. Jika barang merupakan suatu benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jika barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Kualitas jasa dapat diwujudkan melalui tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol, dan harga. Karena itu, penting bagi penyedia jasa untuk mengelola bukti tersebut dan mewujudkan yang tidak berwujud.

**2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)**

Jasa tidak dapat dipisahkan tempat atau waktu dari sarana produksi atau produsen yang menghasilkannya. Seringkali terjadi waktu dan tempat memproduksi dan menjual jasa dilakukan bersamaan. Hal ini dikarenakan output jasa dikonsumsi di tempat jasa tersebut dihasilkan. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

**3. Beraneka ragam (*Variability*)**

Jasa sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral, atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan merupakan beberapa faktor yang menyebabkan keberagaman jasa.

**4. Tidak tahan lama (*Perishability*)**

Dalam jasa, tidak ada istilah persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Dengan kata lain, jasa yang tidak terjual pada saat ini tidak dapat dijual kemudian hari. Untuk itu, setiap perusahaan jasa harus berusaha mempergunakan hari kerja karyawan operasional dan sarana produksinya secara efisien, serta mengevaluasi kapasitasnya guna menyeimbangkan permintaan dan penawaran.

**2.2. Pelanggan (*Customer*)**

**2.2.1. Definisi Pelanggan**

Arief (2007) mendefinisikan pelanggan sebagai orang atau unit yang menerima hasil dari suatu proses dalam suatu sistem. Sementara Maine dalam Nasution (2001) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.
3. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

### **2.2.2. Definisi Kepuasan Pelanggan**

Fokus dari kualitas suatu pelayanan adalah kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran. Saat ini perusahaan perlu secara khusus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan karena teknologi informasi seperti Internet menyediakan alat bagi konsumen untuk menyebarkan cerita buruk dan cerita baik kepada orang lain di dunia (Assauri, 2002).

### **2.2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diproses ke dalam 5 aspek layanan pendidikan antara lain:

#### **1. Aspek Layanan Akademik**

Aspek akademik merupakan aspek layanan yang di berikan secara langsung kepada mahasiswa, layanan ini terdiri dari : a) Sistem penerimaan mahasiswa baru. b) Penyampaian pengumuman oleh IBI Darmajaya terhadap mahasiswa. c) Sistem On Line mata kuliah. d) Kesesuaian materi yang diajarkan dengan lapangan kerja yang tersedia. e) Metode penyampaian materi oleh dosen. f) Penguasaan dosen terhadap materi. g) Pencapaian target penyampaian materi yang direncanakan. h) Sistem Penilaian mata kuliah oleh dosen. i) Keterlibatan mahasiswa pada penelitian dosen. j) Banyaknya konsultasi atau berinteraksi dengan dosen di luar jam kuliah atau praktikum.

#### **2. Aspek Layanan Keuangan dan Fasilitas.**

Aspek layanan keuangan dan fasilitas merupakan layanan yang di berikan kepada mahasiswa dalam proses administrasi dan fasilitas yang di sediakan dalam menunjang proses pembelajaran yang terdiri dari: a) Layanan administrasi (spt: surat menyurat). b) Sistem pembayaran biaya kuliah. c) Fasilitas ruang kuliah. d) Fasilitas ruang laboratorium. e) Buku yang tersedia di perpustakaan. f) Peminjaman buku di perpustakaan. g) Ruang baca di perpustakaan. h) Fasilitas keagamaan (spt : mesjid dll.) i) Fasilitas kegiatan olahraga (spt : lapangan basket, lapangan Football, dll.) j) Fasilitas kegiatan kesenian/budaya. k) Fasilitas kegiatan pengembangan kreatifitas dan minat ( misal : English club ). l) Fasilitas internet. m) Fasilitas laboratorium bahasa Inggris. n) Fasilitas kantin. o) Layanan bimbingan dan konseling. p) Layanan kesehatan. q) Layanan bimbingan karir dan ketenagakerjaan. r) Layanan beasiswa.

#### **3. Aspek Layanan Sistem Kemahasiswaan.**

Aspek layanan sistem kemahasiswaan merupakan layanan yang berikan kepada mahasiswa yang berkaitan dengan sistem kemahasiswaan yang terdiri dari 3 aspek antara lain: a) Aktifitas organisasi kampus. b) Sistem organisasi kampus. c) Fasilitas organisasi kampus

#### **4. Aspek Layanan yang menunjang kemampuan mahasiswa.**

Layanan yang menunjang kemampuan (skill) mahasiswa merupakan layanan yang di berikan IBI Darmajaya kepada mahasiswa berupa perbaikan terhadap : a) Kemampuan dalam berkomunikasi. b) Kemampuan berbahasa asing. c) Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain. d) Kemampuan dalam

pengambilan keputusan. e) Kemampuan dalam merencanakan kegiatan. f) Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan. g) Kemampuan bekerja dalam tim. h) Kemampuan bekerja secara mandiri. i) Kemampuan kepemimpinan, dan j) Kepercayaan diri.

**5. Aspek layanan yang memberikan kontribusi terhadap keberhasilan studi.**

Aspek ini merupakan aspek layanan yang di berikan IBI Darmajaya kepada mahasiswa dalam membantu mahasiswa dalam menyelesaikan studi mahasiswa berupa: a) Mengikuti kegiatan orientasi mahasiswa baru. b) Menduduki posisi pimpinan dalam organisasi kemahasiswaan. c) Terlibat dalam pembimbingan adik kelas (sebagai tutor, asisten dosen, dsb). d) Menjadi anggota aktif organisasi/himpunan profesi. e) Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa. f) Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran.

**2.2.4. Harapan dan Kenyataan Mengenai Pelayanan**

Konseptualisasi dan operasionalisasi ekspektasi pelanggan masih ramai diperdebatkan, terutama menyangkut karakteristik standar ekspektasi spesifik, jumlah standar yang digunakan, dan sumber ekspektasi (Tjiptono, 2012). Setiap konsumen dapat memiliki ekspektasi yang berbeda-beda dalam situasi berlainan. Beberapa definisi mengenai ekspektasi menurut Boote dalam Tjiptono (2012) adalah:

1. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Standar ideal identik dengan kesempurnaan, yaitu standar sempurna yang membentuk terbesar konsumen. Tipe ini merupakan standar ekspektasi yang paling sulit dipenuhi.
2. *Normative expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari suatu produk atau layanan.
3. *Adequate expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang dapat diterima atau ditolerir pelanggan.
4. *Worst imaginable expectation*, yakni skenario terburuk mengenai kinerja produk atau jasa yang diketahui atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu, persoalan kompleks yang terdapat dalam pemasaran jasa terletak pada salah satu karakteristik jasa yaitu *variability*, ketidakseragaman kinerja. Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Sehingga konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berlainan oleh konsumen yang berbeda (Tjiptono, 2012).

**2.3. Kualitas Jasa dan *Modified Importance Performance Analysis***

**2.3.1. Kuliatas Jasa**

Jasa adalah salatu sector industri yang sangat berpengaruh terhadap perekonomian masyarakat. Dalam ilmu ekonomi, jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi antara pihak produsen dengan pihak konsumen, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001), jasa adalah

setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2002). Rangkuti (2002) mendefinisikan kualitas jasa sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah kualitas teknik (kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri) dan kualitas pelayanan (kualitas cara penyampaian jasa tersebut). Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan.

### **2.3.2. Importance –Performance Analysis (IPA)**

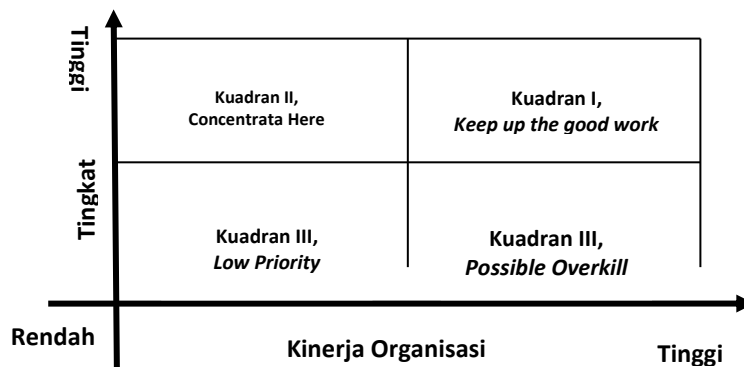
Metode IPA diperkenalkan pertama kali pada tahun 1977 oleh Martilla dan James (Magal dan Levenburg, 2005; Hunt dkk., 2003; Wade dan Eagles, 2003). Metode ini dimaksudkan sebagai kerangka kerja di dalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* (*importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi (*performance*) dilihat dari atribut terkait (Magal dan Levenburg, 2005). Dari berbagai penelitian, metode IPA mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumberdaya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan (Wade dan Eagles, 2003). Secara lebih spesifik, metode IPA adalah suatu metode yang (\_\_\_\_, 2006):

1. Melakukan identifikasi aspek-aspek dari pengalaman total yang benar-benar penting bagi pelanggan dan aspek-aspek yang dirasakan kurang penting.
2. Memungkinkan suatu organisasi menilai kinerjanya dalam kaitannya dengan aspek-aspek yang sedang ditelaah; dan
3. Membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu organisasi Berdasarkan temuan di atas, organisasi yang bersangkutan kemudian dapat merumuskan strategi efektif yang akan membantu melanggengkan atau bahkan meningkatkan kinerjanya.

Merujuk Gambar 2, dari penerapan IPA dihasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti, yaitu (\_\_\_\_, 2006; Wade dan Eagles, 2003; Lewis, 2004):

Dalam bentuk matriks dua dimensi, *modified* IPA dapat disajikan sebagaimana terlihat di Gambar 2 di bawah ini :

**Gambar 2. Matriks *modified* IPA**



(Sumber: Yavas dan Shemwell, 2001, dengan modifikasi)

1. *Kuadran I, "Keep up the good work":* Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingannya maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan.
2. *Kuadran II, "concentrate here":* Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kinerja. Hasil ini menunjukkan letak ketidakpuasan para pelanggan.
3. *Kuadran III, "low priority":* Baik skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.
4. *Kuadran IV, "possible overkill":* Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kinerja tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek di dalam kategori ini dapat dialihkan kepada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah.

Di dalam kenyataannya sekarang ini, pelanggan tidak melakukan evaluasi terhadap suatu obyek (dalam hal ini suatu organisasi) tanpa mengaitkannya dengan evaluasi terhadap para pesaing, dan keunggulan diferensial yang dimiliki oleh suatu obyek akan sangat ditentukan oleh kinerjanya relatif terhadap kinerja pesaing (Yavas dan Shemwell, 2001).

#### 2.4. Pendidikan

Pendidikan menurut *dictionary of education* di [www.education.yahoo.com](http://www.education.yahoo.com) adalah: (1). *The act or process of educating or being educated*, (2). *The knowledge or skill obtained*

or developed by a learning process, (3). A program of instruction of a specified kind or level: driver education, a college education, (4). The field of study that is concerned with the pedagogy of teaching and learning, (5). An instructive or enlightening experience.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pokok-pokok penting pendidikan adalah: (1). Pendidikan merupakan proses yaitu proses pembelajaran, proses sosial dan proses memanusiakan manusia, (2). Pendidikan mengubah dan mengembangkan kemampuan, sikap dan perilaku. Berdasarkan hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan bukan hanya tranfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) tetapi seluruh rangkaian kegiatan untuk memanusiakan manusia yang mampu mengembangkan kemampuannya

#### **2.4.1. Kualitas Pelayanan Pendidikan**

Sallis dalam Alifuddin (2012) mengemukakan bahwa pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan.

Pelayanan pendidikan yang berkualitas menurut Alifuddin (2012) adalah suatu proses yang berpusat pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara Alma (2009) menyatakan bahwa secara konseptual, mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran, dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab PT sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab PT, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap PT dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi PT dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya (Wijatno, 2009).

#### **2.4.2. Mahasiswa Sebagai Pelanggan**

Proses penyampaian jasa yang terjadi dalam lembaga perguruan tinggi (PT) tidak dapat dipisahkan dari keberadaan mahasiswa sebagai pelanggan jasa pendidikan yang ditawarkan. PT sebagai penyedia jasa harus mampu memenuhi harapan mahasiswanya dan meminimalisir adanya kesenjangan (*gap*) sesuai dengan kemampuannya. Mahasiswa sebagai pelanggan lembaga perguruan tinggi juga memiliki perilaku yang sama pada saat mereka melakukan pembelian sebuah barang dengan saat melakukan pembelian berupa jasa. Perilaku pembelian barang dan jasa keduanya terlihat dalam proses perolehan, konsumsi, pengalaman, serta ide-ide (Minor, 2002).

Dari penjelasan tersebut maka PT sebagai organisasi atau institusi penyedia jasa pendidikan hendaknya memperhatikan kepuasan dari mahasiswanya dengan menyediakan jasa yang dilaksanakan semaksimal mungkin, agar mahasiswa menjadi pelanggan

pendidikan yang terpuaskan. Sementara rendahnya kualitas PT. menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Mahasiswa yang tidak puas, cenderung memilih mundur atau transfer ke perguruan tinggi lain. Sementara yang tetap bertahan di perguruan tinggi tersebut, tidak akan memberikan pernyataan dukungan kepada calon pelanggan lain setelah lulus (Borden dalam Shekarchizadeh, (2011).

### **2.5. Penelitian Terdahulu**

Sementara Tahir Qureshi (2010) menulis dalam Jurnal Penelitian Interdisipliner Kontemporer bahwa perekonomian di seluruh dunia sedang bergerak ke arah pengembangan dari sektor manufaktur ke sektor jasa. Penelitian Qureshi ini berjudul Model SERVQUAL: Kualitas Pelayanan di Lembaga Pendidikan Tinggi, Faktor-Faktor Apa yang Harus Dipertimbangkan? Qureshi mengungkapkan bahwa salah satu sektor jasa yang paling banyak memberikan kontribusi bagi perkembangan ekonomi adalah sektor pendidikan. Dari sektor pendidikan tersebut, lembaga pendidikan tinggi menempati posisi paling penting karena mereka juga memberikan kontribusi dalam bentuk penelitian dan pengembangan masyarakat. Pada perubahan tren, dosen dianggap memainkan peran penting sebagai penyedia layanan, sedangkan mahasiswa dianggap sebagai penerima layanan atau pelanggan. Jadi, dosen harus dievaluasi secara berkala oleh pelanggan (mahasiswa). Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa kualitas pengajaran di lembaga pendidikan tinggi menggunakan model SERVQUAL oleh

### **2.6. Kerangka Penelitian**

Kerangka penelitian disusun untuk menggambarkan konsep analisis kepuasan pelanggan melalui penilaian harapan dan kenyataan kualitas pelayanan pendidikan IBI Darmajaya dari sisi mahasiswa sebagai pengguna jasa. Analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan IBI Darmajaya ini diperlukan karena semakin ketatnya persaingan antara program studi sejenis. Untuk dapat memenangkan kompetisi, IBI Darmajaya harus melakukan perbaikan kualitas berkesinambungan. Perbaikan kualitas ini dapat dimulai dengan menganalisis kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan utama yang merasakan pelayanan pendidikan IBI Darmajaya.

Konsep yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan pendidikan di IBI Darmajaya ini dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parasuraman (1988) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang disebut dengan SERVQUAL. Masing-masing dimensi SERVQUAL dituangkan dalam beberapa atribut pertanyaan. Analisis univariat yang dilakukan ialah analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa, analisis tingkat kesesuaian kepuasan akan kualitas pelayanan, serta analisis uji beda.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.1.1. Populasi**

Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga dan populasi yang dipilih erat hubungannya dengan masalah yang dipelajari. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa IBI Darmajaya yang terdaftar di IBI Darmajaya sampai dengan semester ganjil tahun akademik 2014/2015

#### **3.1.2. Sampel Penelitian.**

Sampel yang diambil dalam penelitian adalah sebagian Mahasiswa IBI Darmajaya. Metode pemilihan sampel dengan menggunakan random sampling sebanyak 500 mahasiswa. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

### **3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

#### **3.2.1. Variabel Penelitian.**

Variabel dalam penelitian ini adalah pengukuran harapan dan kepuasan terhadap kualitas layanan pendidikan di IBI Darmajaya, yang terdiri dari Variabel Independen yaitu kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang notasikan dengan dengan variabel X, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah harapan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang notasikan dengan dengan variabel Y. Kedua variabel tersebut di proksikan dengan aspek akademik, Aspek pelayanan admistrasi dan fasilitas, Aspek sistem kemahasiswaan, Aspek yang menunjang kemampuan mahasiswa, aspek kontribusi terhadap keberhasilan mahasiswa.

#### **3.2.2. Definisi Operasional.**

Definisi operasional variabel adalah penentuan variabel sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik. Berdasarkan model analisis, maka operasional variabel yang digunakan dalam pengukuran penelitian ini adalah:

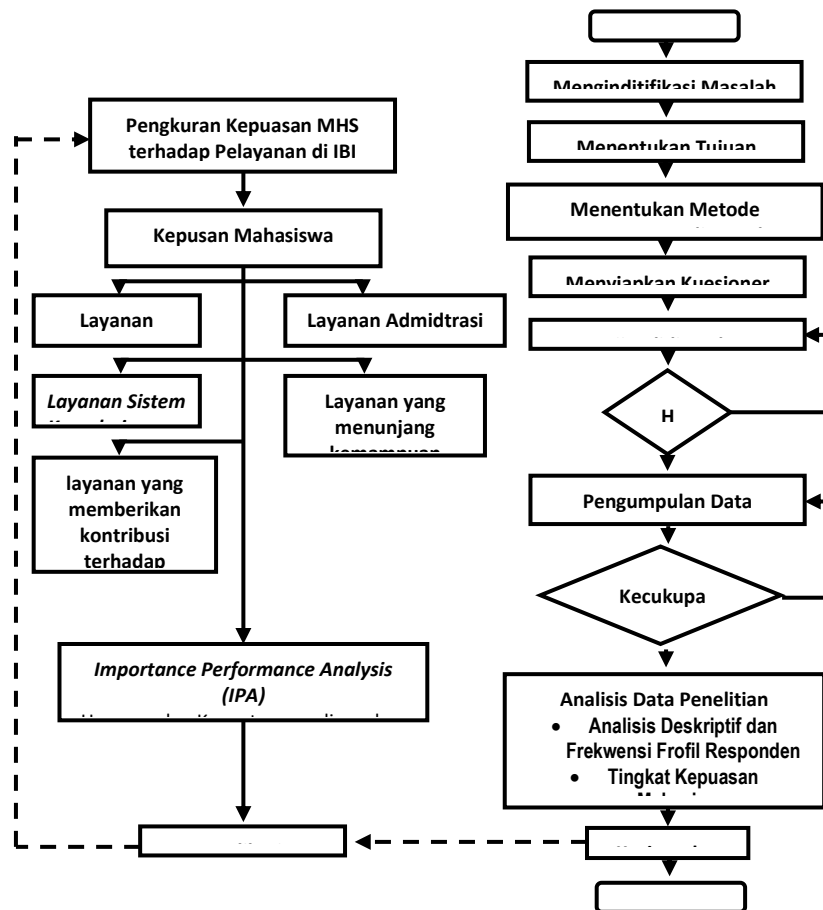
- 1. Aspek Akademik**
- 2. Aspek Pelayanan dan Fasilitas.**
- 3. Aspek Sistem Kemahasiswaan.**
- 4. Aspek Penunjang Kemampuan (Skill) Mahasiswa.**

**5. Aspek Kontribusi terhadap Keberhasilan Mahasiswa .**

Pengukuran variabel penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu skala 1 sampai dengan 5.

**3.3. Metode Analisa Data**

Metode analisa data yang di gunakan dalam penelitian ini seperti terlihat pada gambar skema di bawah ini :



**Gambar 4. Skema Metode Analisa Data**

Hasil dari penelitian ini mempunyai implikasi pada manajemen (tim pengelola) untuk merekomendasikan atribut (*fitur*) dari layanan pendidikan di IBI Darmajaya yang perlu diperbaiki dan meningkatkan atribut layanan pendidikan yang telah baik agar dipertahankan dan ke depan semakin lebih baik. Langkah-langkah penelitian evaluasi kualitas layanan dapat dilihat pada gambar 6 di atas

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Uji Validitas dan Realibilitas

#### 4.1.1. Uji Validitas.

Pengukuran validitas suatu kuesioner dapat dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total score konstruk atau variabel. Uji validitas suatu kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik *Bivariate Correlation*. (Imam Ghozali, 2011; hal : 144).

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sejauhmana kecermatan dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil sesuai dengan maksud atau tujuan pengukuran yang bersangkutan. Alat ukur yang valid memiliki variansi *error* yang kecil.

Dari responden sebanyak 447 mahasiswa maka nilai r tabel pada tingkat signifikan 5% adalah 0.093 . Nilai item tiap variabel atau item-item pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner akan dikatakan valid jika nilai korelasi bagian total lebih besar dari r tabel. Hasil Uji Validitas yang dilaksanakan terhadap semua variabel memenuhi syarat sebagai berikut:

**Tabel 8 : Uji Validitas Kepuasan dan Harapan Mahasiswa di tinjau dari Aspek Akademik, Pelayanan dan Fasilitas, Sistem Kemahasiswaan, yang menunjang Kemampuan Mahasiswa, dan Kontribusi terhadap Keberhasilan Mahasiswa**

Correlations						Keterangan
No	Pertanyaan	r tabel	r hitung			
			Kepuasan Mahasiswa (X5)	Harapan Mahasiswa (Y5)		
1	Mengikuti kegiatan orientasi mahasiswa baru	0,093	0,64	0,59	Valid	
2	Menduduki posisi pimpinan dalam organisasi kemahasiswaan		,816**	,807**	Valid	
3	Terlibat dalam pembimbingan adik kelas (sebagai tutor, asisten dosen, dsb)		,784**	,805**	Valid	
4	Menjadi anggota aktif organisasi/himpunan profesi		,838**	,851**	Valid	
5	Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa		,859**	,849**	Valid	
6	Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran.		,825**	,773**	Valid	
N			447	447		

#### 4.1.2. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas digunakan mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan dengan melihat nilai Cronbach Alpha (a).

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60. Hasil olah data dengan menggunakan SPSS V.20 di peroleh nilai Cronbach Alpha seperti terlihat pada table di ..... dibawah ini.

**Tabel 7 : Reabilitas Kepuasan dan Harapan Mahasiswa di tinjau dari Aspek Akademik, Pelayanan dan Fasilitas, Sistem Kemahasiswaan, yang menunjang Kemampuan Mahasiswa, dan Kontribusi terhadap Keberhasilan Mahasiswa**

Tabel 5.6. Reliability Statistics				
Variabel	Kepuasan Mahasiswa		Harapan Mahasiswa	
	Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
Aspek Akademik	0,770	11	0,771	11
Aspek Pelayanan dan Fasilitas	0,924	19	0,755	19
Aspek Sistem Kemahasiswaan	0,847	4	0,862	4
Aspek yang menunjang Kemampuan Mahasiswa	0,776	11	0,781	11
Aspek Kontribusi terhadap Keberhasilan Mahasiswa	0,798	7	0,795	7

Dari hasil olah statistik di atas, di ketahui bahwa seluruh variabel memiliki Cronbach's Alfa > 0,60, hal ini membuktikan bahwa seluruh variabel adalah reliabel, dengan demikian dapat di simpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner layak di gunakan.

**4.2. Analisis Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya.**

Tingkat kepuasan dan harapan terhadap pelayanan pendidikan yang di rasakan oleh Mahasiswa IBI Darmajaya yang di tinjau dari 5 aspek berikut ini:

**1. Aspek Akademik.**

Tingkat kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya ditinjau dari Aspek Akademik mulai dari pendaftaran hingga sekarang ini. Dari hasil analisis data yang di lakukan di ketahui tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada Mahasiswa di tinjau dari aspek Akademik yang di ukur dengan 10 indikator bahwa secara rata rata sebesar 83% yang berarti mahasiswa belum puas atau belum sesuai dengan kepentingan (harapan) yang di inginkan.

**2. Aspek Layanan Administrasi dan Fasilitas**

Tingkat kesesuaian antara tingkat penggunaan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya ditinjau dari Aspek penggunaan layanan administrasi dan fasilitas yang di sediakan dalam mendukung proses pembelajaran. Dari hasil analisis data yang dilakukan di ketahui tingkat kesesuaian antara Penggunaan (harapan) dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada Mahasiswa di tinjau dari Aspek Layanan Administrasi dan Fasilitas yang di ukur dengan 18 indikator bahwa tingkat kesesuaian

secara rata rata sebesar 99% yang berarti mahasiswa belum puas atau belum sesuai dengan kepentingan (harapan) yang di inginkan.

**3. Aspek Sistem Kemahasiswaan.**

Tingkat kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Mahasiswa IBI Darmajaya ditinjau dari Aspek Sistem Kemahasiswaan yang di sediakan dalam mendukung proses pembelajaran. Dari hasil analisis data di ketahui secara rata rata bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada Mahasiswa di tinjau dari Aspek Sistem Kemahasiswaan yang di ukur dengan 3 indikator sebesar 86% yang berarti mahasiswa belum puas atau belum sesuai dengan kepentingan (harapan) yang di inginkan.

**4. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan yang di rasakan Mahasiswa IBI Darmajaya terhadap Layanan Pendidikan di tinjau dari Aspek yang Menunjang Kemampuan (Skill) Mahasiswa.**

Tingkat kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya ditinjau dari Aspek yang menunjang kemampuan (skill) mahasiswa. Dari hasil analisis data pada tabel 16 di atas di ketahui secara rata rata bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada Mahasiswa di tinjau dari Aspek Aspek yang menunjang kemampuan (skill) mahasiswa yang di ukur dengan 10 indikator sebesar 101% yang berarti mahasiswa sangat puas atau melebihi kepentingan (harapan) yang di inginkan.

**5. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan yang di rasakan Mahasiswa IBI Darmajaya terhadap Layanan Pendidikan di tinjau dari Aspek Kontribusi terhadap Keberhasilan Mahasiswa.**

Tingkat kesesuaian antara Harapan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya ditinjau dari Aspek Kontribusi terhadap keberhasilan mahasiswa. Dari hasil analisis data di ketahui secara rata rata bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan (harapan) dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada Mahasiswa di tinjau dari Aspek kontribusi terhadap keberhasilan mahasiswa yang di ukur dengan 6 indikator sebesar 94% yang berarti bahwa harapan mahasiswa belum terpenuhi oleh IBI Darmajaya untuk menunjaang keberhasilan mahasiswa.

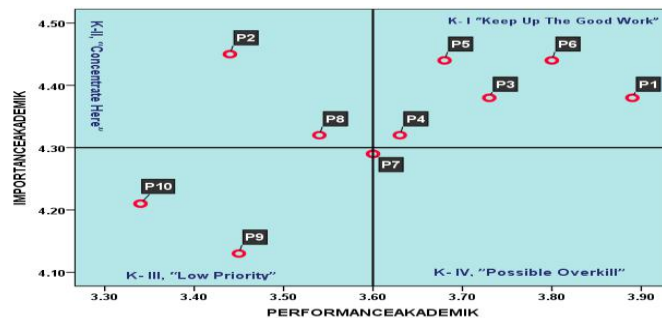
**4.3. Pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Layanan Pendidikan di IBI Darmajaya.**

Metode IPA merupaka metode mampu memberikan informasi penting kepada pengelola industri jasa baik berupa ukuran kepuasan pelanggan maupun alokasi sumberdaya secara efisien, keduanya dalam format yang mudah diterapkan (Wade dan Eagles, 2003). Secara lebih spesifik, metode IPA adalah suatu metode yang:

1. Melakukan identifikasi aspek-aspek dari pengalaman total yang benar-benar penting bagi pelanggan dan aspek-aspek yang dirasakan kurang penting.
2. Memungkinkan suatu organisasi menilai kinerjanya dalam kaitannya dengan aspek-aspek yang sedang ditelaah; dan
3. Membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu organisasi Berdasarkan temuan di atas, organisasi yang bersangkutan kemudian dapat merumuskan strategi efektif yang akan membantu melanggengkan atau bahkan meningkatkan kinerjanya.

Metode IPA akan menghasilkan empat kuadran yang berisi empat kemungkinan kelompok aspek-aspek yang diteliti. Dari hasil analisis yang di lakukan dengan IPA terhadap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada mahasiswa ditinjau dari aspek aspek berikut ini :

**1. Aspek Akademik.**



Dari hasil analisis yang di lakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di tinjau dari aspek akademik yang di ukur dengan 10 indikator di ketahui bahwa:

**a. Kuadran I (Keep Up The Good Work)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa yaitu (P1) Sistem penerimaan mahasiswa baru, (P3) Sistem On Line mata kuliah, (P4) Kesesuaian materi yang diajarkan dengan lapangan kerja yang tersedia, (P5) Metode penyampaian materi oleh dosen, dan (P6) Penguasaan dosen terhadap materi. dengan demikian dapat di simpulkan bahwa ke 4 indikator ini sudah baik atau ideal dan di pertahankan.

**b. Kuadran II (Concentrate Here)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun rendah dari segi kepuasan mahasiswa yaitu terdapat pada indikator (P2) Penyampaian pengumuman oleh IBI Darmajaya terhadap mahasiswa, (P8) Sistem Penilaian mata kuliah oleh dosen. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa IBI Darmajaya harus memperbaiki sistem penyampaian informasi kepada mahasiswa dan Sistem Penilaian mata kuliah oleh dosen.

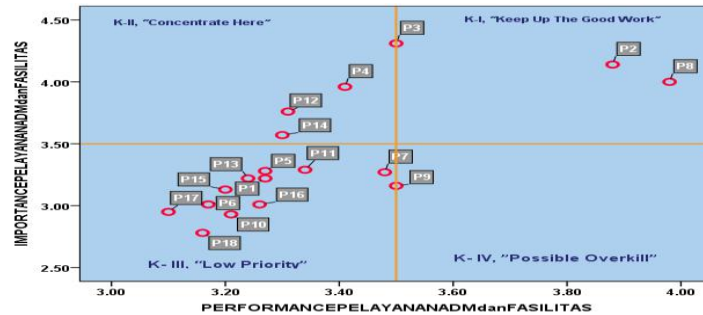
**c. Kuadran III (Low Priority)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa yaitu terdapat pada indikator: (P7) Pencapaian target penyampaian materi yang direncanakan. (P9) Keterlibatan mahasiswa pada penelitian dosen (P10) Banyaknya konsultasi atau berinteraksi dengan dosen di luar jam kuliah atau praktikum. Menurut persepsi mahasiswa terhadap 3 indikator ini tidak penting dan mahasiswa juga tidak puas, dengan demikian dapat di simpulkan ke 3 indikator ini dapat di abaikan.

**d. Kuadran IV (Possible Overkill)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah dari segi tingkat kepentingan (harapan) dan memiliki skor yang tinggi dari segi kepuasan mahasiswa tidak ada.

## 2. Aspek Layanan Administrasi dan Fasilitas.



Dari hasil analisis yang di lakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di tinjau dari aspek layanan admistrasi dan fasilitas yang di ukur dengan 18 indikator di ketahui bahwa:

### a. Kuadran I (*Keep Up The Good Work*)

Indikator yang memiliki skor yang tinggi baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa yaitu: (P2) Sistem pembayaran biaya kuliah dan (P8) Fasilitas keagamaan (spt : mesjid dll.), hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas dengan pelyanan yang di sediakan IBI Darmajaya.

### b. Kuadran II (*Concentrate Here*)

Indikator yang memiliki skor yang tinggi dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun rendah dari segi kepuasan mahasiswa yaitu terdapat pada indikator: (P3) Fasilitas ruang kuliah, (P4) Fasilitas ruang laboratorium, (P12) Fasilitas internet, (P14) Fasilitas kantin hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa sangat sering menggunakan layanan ini namun tidak sesuai dengan harapan mereka, dengan demikian IBI Darmajaya harus segera mengambil tindakan perbaikan terhadap layanan ini.

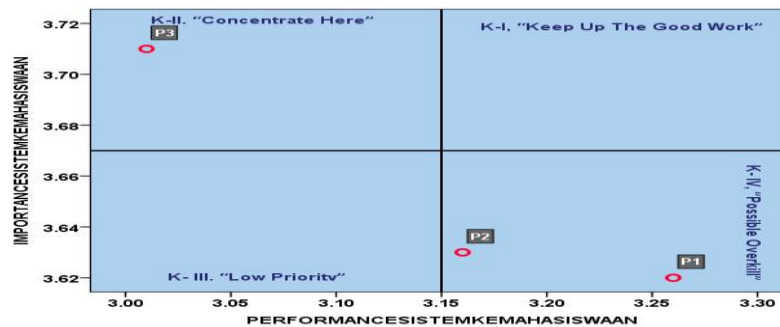
### c. Kuadran III (*Low Priority*)

Indikator yang memiliki skor yang rendah baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa yaitu terdapat pada indikator: (P5) Buku yang tersedia di perpustakaan IBI Darmajaya, (P7) Ruang baca di perpustakaan IBI Darmajaya, (P9) Fasilitas kegiatan olahraga (spt : lapangan basket, lapangan Fotsal, dll.), (P10) Fasilitas kegiatan kesenian/budaya, (P11) Fasilitas kegiatan pengembangan kreatifitas dan minat ( misal : English club ), (P13) Fasilitas laboratorium bahasa inggris, (P15) Layanan bimbingan dan konseling, (P16) Layanan kesehatan, (P17) Layanan bimbingan karir dan ketenagakerjaan , (P18) Layanan beasiswa.

### d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Indikator yang memiliki skor yang rendah dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun dari segi kepuasan mahasiswa tinggi tidak ada, artinya alokasi dana dan sumber daya yang alokasikan IBI Darmajaya dalam memberikan kepuasan terhadap mahasiswa tidak ada yang salah sasaran.

### 3. Aspek Sistem Kemahasiswaan



Dari hasil analisis yang di lakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di tinjau dari aspek Sistem Kemahasiswaan yang di ukur dengan 3 indikator di ketahui bahwa:

**a. Kuadran I (Keep Up The Good Work)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa tidak ada.

**b. Kuadran II (Concentrate Here)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun rendah dari segi kepuasan mahasiswa yaitu terdapat pada indikator: (P3) Fasilitas organisasi kampus.

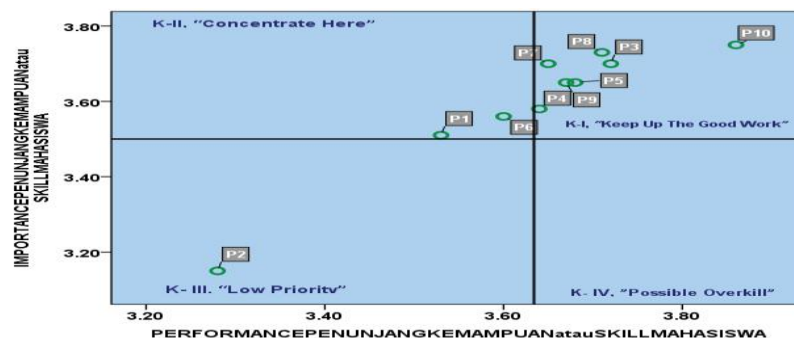
**c. Kuadran III (Low Priority)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa tidak ada.

**d. Kuadran IV (Possible Overkill)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun dari segi kepuasan mahasiswa tinggi yaitu terdapat pada indikator: (1) Aktifitas organisasi kampus, (2) Sistem organisasi kampus, hal ini menunjukkan bahwa IBI Darmajaya terlalu berlebihan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

### 4. Aspek Penunjang Kemampuan (Skill) Mahasiswa.



Dari hasil analisis yang di lakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di tinjau dari aspek penunjang kemampuan (Skill) yang di ukur dengan 10 indikator di ketahui bahwa:

**a. Kuadran I (*Keep Up The Good Work*)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa terdapat pada indikator: (P3) Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain, (P4) Kemampuan dalam pengambilan keputusan, (P5) Kemampuan dalam merencanakan kegiatan, (P7) Kemampuan bekerja dalam tim, (P8) Kemampuan bekerja secara mandiri, (P9) Kemampuan kepemimpinan, dan (P10) Kepercayaan diri, hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas atas layanan yang di berikan IBI Darmajaya, dan perlu di pertahankan atau di tingkatkan.

**b. Kuadran II (*Concentrate Here*)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun rendah dari segi kepuasan mahasiswa yaitu terdapat pada indikator: (P1) Kemampuan dalam berkomunikasi, dan (P6) Kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan.

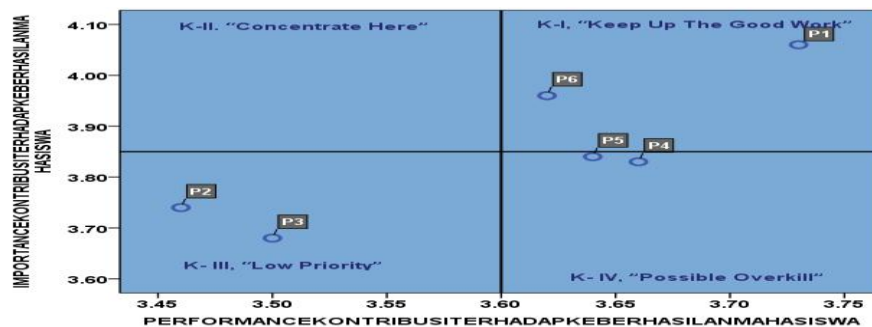
**c. Kuadran III (*Low Priority*)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa terdapat pada indikator (P2) Kemampuan berbahasa asing.

**d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun dari segi kepuasan mahasiswa tinggi tidak ada.

**5. Aspek Kontribusi dalam Keberhasilan Mahasiswa.**



Dari hasil analisis yang di lakukan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di tinjau dari aspek Kontribusi dalam Keberhasilan Mahasiswa yang di ukur dengan 6 indikator di ketahui bahwa:

**a. Kuadran I (*Keep Up The Good Work*)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa terdapat pada indikator: (P1) Mengikuti kegiatan orientasi mahasiswa baru, dan (P6) Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran..

**b. Kuadran II (*Concentrate Here*)**

Indikator yang memiliki skor yang tinggi dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun rendah dari segi kepuasan mahasiswa terdapat pada indikator: (P4) Menjadi anggota aktif organisasi/himpunan profesi, (P5) Menjadi anggota aktif unit kegiatan mahasiswa.

**c. Kuadran III (*Low Priority*)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah baik dari segi tingkat kepentingan (harapan) maupun dari segi kepuasan mahasiswa terdapat pada indikator: (P2) Menduduki posisi pimpinan dalam organisasi kemahasiswaan, (P3) Terlibat dalam pembimbingan adik kelas (sebagai tutor, asisten dosen, dsb).

**d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)**

Indikator yang memiliki skor yang rendah dari segi tingkat kepentingan (harapan) namun dari segi kepuasan mahasiswa tinggi tidak ada.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **1.1. Simpulan.**

Dari hasil analisis yang di lakukan dalam pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang di berikan IBI Darmajaya kepada mahasiswa dapat di simpulkan bahwa keberhasilan Mahasiswa secara rata rata belum sesuai dengan kepentingan atau harapan mahasiswa, namun jika di lihat dari aspek yang menunjang kemampuan (Skill) mahasiswa secara rata rata melebihi kepentingan (harapan) mahasiswa atas layanan yang di berikan IBI Darmajaya, yang berarti mahasiswa sangat puas terhadap layanan ini.

### **1.2. Saran**

Dari hasil analisis dan temuan temuan yang di jumpai terhadap kualitas layanan pendidikan di IBI Darmajaya terhadap mahasiswa, maka dalam kesempatan ini peneliti menyarankan kepada IBI Darmajaya :

1. Untuk tetap mempertahankan, dan bila perlu meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang selama ini telah di berikan kepada mahasiswa khususnya dalam pelayanan Sistem penerimaan mahasiswa baru, Sistem On Line mata kuliah, Kesesuaian materi yang diajarkan dengan lapangan kerja yang tersedia, Metode penyampaian materi oleh dosen, Penguasaan dosen terhadap materi, Sistem pembayaran biaya kuliah, Fasilitas keagamaan (spt : mesjid dll.), Kemampuan dalam hubungan interpersonal (pergaulan) dengan orang lain, Kemampuan dalam pengambilan keputusan, Kemampuan dalam merencanakan kegiatan, Kemampuan bekerja dalam tim, Kemampuan bekerja secara mandiri, Kemampuan kepemimpinan, Kepercayaan diri, Mengikuti kegiatan orientasi mahasiswa baru, Mengikuti kompetisi bidang minat dan penalaran
2. Untuk segera melakukan tindakan konkrit atau perbaikan terhadap kualitas layanan pendidikan yang telah di berikan kepada mahasiswa khususnya dalam pelayanan penyampaian pengumuman oleh IBI Darmajaya terhadap mahasiswa, sistem penilaian mata kuliah oleh dosen, fasilitas ruang kuliah, fasilitas ruang laboratorium,

fasilitas internet, fasilitas kantin, fasilitas organisasi kampus, kemampuan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam mengimplementasikan rencana kegiatan.

### 1.3. Implikasi Manajemen.

Dengan adanya penelitian ini di harapkan kepada IBI Darmajaya agar segera berbenah diri dalam memebrikan pelayan yang berkualitas kepada Mahasiswa, mengingat tingkat persaingan Perguruan Tinggi di Provinsi Lampung yang semakin ketat, baik dengan Perguruan Tinggi Swasta maupun Perguruan Tinggi Negeri, dengan demikian IBI Darmajaya akan unggul dalam pelayanan dari Aspek Akademik, Aspek Layanan Administrasi dan Fasilitas, Aspek Sistem Kemahasiswaan, Aspek yang membantu kemampuan (skill), dan kontribusi terhadap keberhasilan studi mahasiswa yang berdampak kepada kualitas lulusan dan minat masyarakat kuliah di IBI Darmajaya.

### DAFTAR PUSTAKA

- AC Nielsen. 2010. *SES (Socio-Economic Status) Indonesia*.  
<http://vidinur.com/2010/11/04/ses-socio-economic-status-indonesia/>. Diakses 6 April 2016.
- Agung, I.G.N. 1993. *Metode Penelitian Sosial: Pengertian dan Pemakaian Praktis*. Yayasan SAD Satria Bhakti, Jakarta.
- Alifuddin, M. 2012. *Reformasi Pendidikan: Strategi Inovatif Peningkatan Mutu Pendidikan*. Magna Script, Jakarta.
- Alma, B. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan: Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Alfabeta, Bandung.
- Arief, M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Bayumedia, Malang.
- Assauri, S. 2002. *Manajemen Pemasaran: Dasar-Dasar, Konsep, dan Strategi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gold, E. 2001. *Customer Service: A Key Unifying for Today's Campus*. Journal of Netresults, National Association of Student Personnel Administration.
- Hayati, N. 2007. *Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) dalam Pelayanan Pendidikan Sebagai Perbaikan Mutu Berkelanjutan dalam Perguruan Tinggi (Studi Kasus di Universitas Widyatama)*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit BFEE UGM, Yogyakarta.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Javadi, M. 2011. *Quality Assessment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students' Opinion Using SERVQUAL Model*. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Volume 3Edisi 4.
- Jogiyanto, H.M. 2008. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Khan, A. 2008. *The Influence of Socioeconomic Status on Emotional Intelligence and Academic Performance of Community College Students*. Disertasi.

- Phoenix: Management in Organizational Leadership Doctoral Program, University of Phoenix.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Indeks, Jakarta. \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Kulas, J. 2008. *Middle Response Functioning in Likert-responses to Personality Items*. Journal Springer Science Business Volume 22.
- Kumar, S. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE IBBI di Medan*. Tesis. Medan: Magister Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Leebov, W. 2003. *The Health Care Manager's Guide to Continuous Quality Improvement*. I Universe, London.
- Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Legcevic, J. 2009. *Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students*. Jurnal Ekonomika i Misao Praksa, Volume 18 Edisi 2.
- Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta .
- Nasution, MN. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Natalisa, D. 2007. *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Volume 5 Edisi 9.
- Nilakusmawati, DPE. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)*. Jurnal Cakrawala Pendidikan, Volume 27 Edisi 3.
- Nurdiyantoro, B. 2009. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.
- \_\_\_\_\_. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Volume 64 Edisi 1.
- \_\_\_\_\_. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing, Volume 67 Edisi 4.
- Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Gava Media, Yogyakarta.
- Program Studi KARS FKM UI. 2011. *Analisis SWOT Program Studi Pascasarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit*. *Unpublished*, Depok.
- Qureshi, TM. 2010. *Service Quality SERVQUAL Model in Higher Educational Institutions, What Factors are to be Considered?*. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Volume 2 Edisi 5.
- Rahmawati, A. 2006. *Motivasi Berprestasi Mahasiswa Ditinjau dari Pola Asuh*. Skripsi. Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sumarwan, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press, Bogor.

- Shekarchizadeh, A. 2011. *SERVQUAL in Malaysian Universities: perspectives of international students*. Business Process Management Journal, Volume 17 Edisi 1.
- Sudjana. 1996. Teknik Analisis Regresi dan Korelasi. Tarsito, Bandung.
- Tjiptono, F. 2008. Manajemen Jasa. Andi, Yogyakarta. \_\_\_\_\_ . 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Umar, H. 2005. Studi Kelayakan dalam Bidang Jasa. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.