



KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN BIDANG KEMAHASISWAAN

Eka Nuraini

Politeknik Belitung, email: amaekal1@gmail.com

Koresponden: Eka Nuraini

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang kemahasiswaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan di Politeknik Belitung. Subjek penelitian ini adalah 65 mahasiswa Politeknik Belitung. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket. Data angket yang terkumpul dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Analisis data dilakukan melalui perhitungan frekuensi dan persentase yang kemudian akan dikonversi menjadi informasi secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang penalaran dan kreativitas adalah 76,22% dengan katagori tinggi. (2) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang kesejahteraan adalah 76,86% dengan katagori tinggi. (3) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang minat, bakat, dan organisasi kemahasiswaan adalah 76,28% dengan katagori tinggi. (4) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang pengembangan mental, spiritual kebangsaan adalah 72,88% dengan katagori tinggi. (5) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang penyalarsan dan pengembangan karir adalah 66,09% dengan katagori tinggi.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan, Layanan Kemahasiswaan, Manajemen

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang layanan jasa. Produk yang dihasilkan adalah ilmu pengetahuan lulusan yang dibuktikan dengan ijazah. Pengguna jasa dalam layanan ini adalah mahasiswa. Oleh sebab itu, mahasiswa bisa dikatakan sebagai pelanggan yang menggunakan jasa perguruan tinggi untuk mendapatkan layanan pendidikan sehingga menghasilkan produk berupa ilmu pengetahuan.

Beberapa bentuk layanan yang diberikan oleh pendidikan tinggi misalnya layanan akademik, layanan administrasi, dan layanan kegiatan kemahasiswaan. Dalam melayani mahasiswa, tentunya perguruan tinggi perlu menggunakan layanan prima karena akan berdampak pada perilaku calon pelanggan berikutnya. Masyarakat akan mempercayai dan memilih perguruan tinggi yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya dan menghasilkan produk yang berkualitas untuk digunakan dalam kehidupan bermasyarakat.

Salah satu layanan pendidikan tinggi adalah layanan bidang kemahasiswaan. Layanan bidang kemahasiswaan biasanya dilakukan oleh bagian bidang kemahasiswaan yang

dikoordinir oleh Pembantu Direktur III bidang Kemahasiswaan atau penamaan lainnya diperguruan tinggi lain. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan bidang kemahasiswaan dianggap merupakan salah satu bagian penting untuk menciptakan rasa kepercayaan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Dengan demikian perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan bidang kemahasiswaan untuk tetap menjaga kepercayaan pelanggan.

Jenis layanan bidang kemahasiswaan berupa layanan bidang penalaran dan kreatifitas, layanan bidang kesejahteraan, layanan bidang minat, bakat, dan organisasi kemahasiswaan, layanan bidang pengembangan mental spiritual kebangsaan (*soft skills* mahasiswa), layanan bidang penyelarasan dan pengembangan karir. Pelaksanaan layanan bidang kemahasiswaan dinilai oleh Kemdikbud melalui Sistem Informasi Manajemen Peningkatan Kemahasiswaan (Simkatmawa) yang merupakan acuan bagi kementerian dan perguruan tinggi dalam pelaporan kinerja dan atau prestasi bidang kemahasiswaan setiap tahun.

Berdasarkan hasil peringkat bidang kemahasiswaan pada tahun 2019, Politeknik Belitung berada pada peringkat 160. Kemudian pada tahun 2020 terjadi kenaikan peringkat menjadi 117. Peningkatan peringkat tersebut dirasa masih sangat kurang sehingga dilakukan pemenuhan dokumen-dokumen pendukung yang kurang. Usaha tersebut memberikan hasil yang cukup baik karena pada tahun 2021 terjadi peningkatan peringkat ke 33 pada liga 4 yaitu perguruan tinggi yang termasuk memiliki jumlah mahasiswa kurang dari 1000. Prestasi yang diperoleh pada tahun 2021 tersebut tentunya harus lebih ditingkatkan lagi dengan melakukan evaluasi pada setiap kegiatan bidang kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam berorganisasi, berwirausaha, berprestasi.

Kemampuan bidang kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan bisa diketahui dari persepsi atau rasa kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Oleh sebab itu perlu dilakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang kemahasiswaan supaya hasil dari kegiatan survei bisa digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan bidang kemahasiswaan.

KAJIAN PUSTAKA

Mahasiswa dapat dikatakan sebagai pelanggan yang menggunakan jasa layanan pendidikan pada perguruan tinggi. Amin (2017) berpendapat perguruan tinggi pada dasarnya adalah industry jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). Dewasa ini perguruan tinggi dihadapkan pada tuntutan akan mutu dan akuntabilitas atau jasa pendidikan yang diberikannya. Sehingga layanan mutu harus diberikan untuk memuaskan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi perguruan tinggi, tidak hanya untuk meningkatkan citra perguruan tinggi untuk promosi namun juga untuk evaluasi dalam peningkatan kualitas dalam membangun pendidikan bangsa. Schnaars (Pasolong, 2010) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya terjalin hubungan harmonis antara pelanggan dengan pemberi layanan, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi yang menguntungkan perusahaan dalam hal ini pemberi layanan. Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting untuk diciptakan oleh perguruan tinggi.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Sunyoto (2013) adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Selain itu, Fandy, T., dan Chandra (2011) mendefinisikan kepuasan konsumen adalah keadaan yang diperlihatkan oleh konsumen ketika mereka telah menggunakan jasa kemudian menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah sesuai dengan yang diharapkan serta telah terpenuhi secara baik. Berdasarkan dua pendapat tersebut dapat diartikan bahwa

kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah kesesuaian harapan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi tempat mereka kuliah.

Sopiatin (2010) mendefinisikan secara spesifik tentang kepuasan mahasiswa yaitu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan (Sarjono, 2007). Jadi, kepuasan mahasiswa adalah terpenuhinya harapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan melihat persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau kualitas layanan. Oleh sebab itu, indikator yang digunakan dalam kajian tersebut diadopsi untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi. Berbagai penelitian dalam kajian tersebut menggunakan 5 indikator kepuasan pelanggan seperti yang digunakan oleh Darmawan & Sujoko (2017) dan Noermijati (2010) sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti fisik) ini berarti bahwa mahasiswa menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan dalam pelayanan berupa fisik seperti sarana prasarana pendukung.
- 2) *Reliable* (kehandalan) dalam artian karyawan yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak mahasiswa. Menurut Radja, Supramono, dan Sulasmono (2013), aspek *reliable* menunjukkan adanya kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan handal.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) berarti karyawan harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa. Baik yang itu yang berkaitan dengan administrasi maupun hal lain yang menyangkut segala kebutuhannya.
- 4) *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan bagi mahasiswa dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kepada karyawan atas kebutuhan individu para mahasiswa.
- 5) *Assurance* (jaminan) dalam artian karyawan harus memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Jaminan terhadap hal-hal tersebut akan ditunjukkan lewat interaksi mahasiswa dengan pimpinan, dosen dan karyawan dalam lingkup akademis.

Pengukuran kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller yang dikutip Fandy (2014) paling tidak ada empat metode, antara lain:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib akan memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, telepon bebas pulsa, *website*, *facebook*, *twitter* dan lainnya. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan sehingga akan bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul. Metode ini sayangnya terlalu berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung. Saran dan ide para pelanggan tersebut jika tidak segera ditanggapi oleh perusahaan maka mungkin saja berakibat pada hilangnya pelanggan. Hal ini dikarenakan usaha pelanggan untuk memberikan saran tidak mendapatkan apresiasi dari perusahaan.

2) *Ghost / Mystery Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka diminta melaporkan temuan-temuannya

mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam mengobservasi perusahaan dan pesaing dalam memberikan layanan dan menangani keluhan pelanggan.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

Dari berbagai metode pengukuran kepuasan pelanggan di atas, dalam penelitian ini menggunakan metode survei kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Penelitian dilaksanakan di Politeknik Belitung pada Jurusan Manajemen Administrasi dan Manajemen Informatika. Subjek penelitian ini adalah seluruh mahasiswa sebanyak 180 mahasiswa. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Perhitungan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin. Hasil perhitungan sampel dengan derajat kesalahan 10% menggunakan rumus tersebut adalah 64,29. Jadi, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini dengan taraf kesalahan 10% adalah 65 mahasiswa. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakukan teknik angket yang menggunakan skala sikap. Skala sikap berisi pernyataan- pernyataan sikap (*attitude statements*), yaitu suatu pernyataan mengenai obyek sikap. Skala likert digunakan sebagai alat ukur skala sikap dengan empat kategori jawaban sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban Angket Kepuasan Pelayanan

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Cukup Puas (CP)	2
Tidak Puas (TP)	1

Data angket yang terkumpul akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Analisis data dilakukan melalui perhitungan frekuensi kumulatif. Selanjutnya, data tiap variabel akan diinterpretasikan sesuai dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 2. Interpretasi Persentase Skor

Interval	Kategori
81%-100%	Sangat Tinggi
61%-80%	Tinggi
41%-60%	Cukup

21%-40%	Rendah
0%-20%	Sangat Rendah

Sumber: Ridwan dan Akdon (2010)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan bidang kemahasiswaan terdiri dari layanan bidang penalaran dan kreatifitas, layanan bidang kesejahteraan, layanan bidang minat, bakat, dan organisasi kemahasiswaan, layanan bidang pengembangan mental spiritual kebangsaan (soft skills mahasiswa), layanan bidang penyalarsan dan pengembangan karir. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *asurance*, dan *empaty*.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan mahasiswa terhadap seluruh layanan bidang kemahasiswaan termasuk kriteria tinggi dengan perolehan rata-rata 73,67%. Ringkasan hasil analisis data untuk setiap pelayanan bidang kemahasiswaan Politeknik Belitung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Data untuk Setiap Layanan Bidang Kemahasiswaan

No	Bidang Layanan	Persentase Skor	Kriteria
1	Bidang Penalaran dan Kreativitas	76,22%	Tinggi
2	Bidang Kesejahteraan	76,86%	Tinggi
3	Bidang Minat, Bakat, dan Organisasi Kemahasiswaan	76,28%	Tinggi
4	Bidang Pengembangan Mental Spiritual Kebangsaan	72,88%	Tinggi
5	Bidang Penyalarsan dan Pengembangan Karir	66,09%	Tinggi
	Rata-rata	73,67%	Tinggi

Berdasarkan tabel di atas, nilai persentase yang terendah adalah bidang penyalarsan dan pengembangan karir yaitu 66,09%. Meskipun kriteria dari persentase yang diperoleh tersebut adalah tinggi namun perlu menjadi perhatian bidang kemahasiswaan untuk meningkatkan pelayanan. Dilihat dari data pada hasil penelitian pada bidang ini, masih ada mahasiswa yang tidak puas terhadap layanan bidang penyalarsan dan pengembangan karir terutama pada indikator *tangible* yaitu ketersediaan media informasi atau sarana dan prasarana pendukung dalam penyampaian lowongan pekerjaan dan rencana pengembangan karir.

Pada tahun 2019, bidang kemahasiswaan Politeknik Belitung membentuk UPT Pusat Karir yang bertugas mempersiapkan mahasiswa dan alumni untuk berkarir dan menyampaikan lowongan pekerjaan. UPT ini sedang dalam tahap mengembangkan diri sehingga kegiatan yang direncanakan belum berjalan maksimal. Penyampaian informasi pengembangan karir dan lowongan pekerjaan dilakukan melalui grup *facebook* UPT Pusat Karir Politeknik Belitung. Masih banyak mahasiswa yang belum bergabung dalam grup tersebut. Oleh sebab itu, penyampaian informasi bisa juga dilakukan melalui grup *WhatsApp* kemahasiswaan dimana seluruh mahasiswa Politeknik Belitung ada di dalam forum tersebut. Selain itu, perlu dibuatkan papan pengumuman khusus UPT Pusat Karir di lingkungan Politeknik Belitung yang bisa diakses oleh seluruh mahasiswa aktif Politeknik Belitung.

Layanan pada bidang lainnya juga masih perlu upaya peningkatan meskipun kepuasan mahasiswa sudah termasuk kriteria tinggi namun harapannya bisa mencapai kriteria sangat tinggi. Layanan bidang penalaran dan kreatifitas, bidang kemahasiswaan perlu meningkatkan kehandalan dalam melayani mahasiswa karena persentase skornya paling rendah dari indikator yang lain yaitu 74,04%. Wujud dari kehandalan bisa dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Ketika mahasiswa membutuhkan layanan untuk

berprestasi misalnya mengikuti perlombaan, bidang kemahasiswaan mengurus segala kebutuhan mahasiswa untuk mengikuti perlombaan tanpa ada kesalahan, misalnya dalam pembuatan surat pengantar atau surat keterangan lainnya. Oleh sebab itu, petugas bidang kemahasiswaan harus lebih cepat dan trampil ketika melayani mahasiswa dalam bidang penalaran dan kreatifitas.

Layanan bidang kesejahteraan, nilai yang terendah adalah pada indikator *tangible* yaitu 73,40%. Artinya, masih ada mahasiswa yang tidak puas terhadap bukti fisik dalam pelayanan ini seperti media informasi dan sarana prasarana pendukung. Misalnya, dalam penyampaian informasi beasiswa, masih ada mahasiswa yang tidak mendapatkan informasi karena selama ini media yang digunakan adalah penyampaian dengan media grup *WhatsApp* kemahasiswaan. Sementara itu, masih ada mahasiswa yang belum tergabung dalam grup tersebut, atau tidak memiliki paket internet ketika informasi itu disampaikan. Pada tahun 2020, media *WhatsApp* menjadi pilihan karena kondisi pandemi covid-19 sehingga menjadi penyebab kurang maksimalnya penyampaian informasi beasiswa.

Nilai yang terendah pada layanan bidang minat, bakat, dan organisasi kemahasiswaan adalah indikator *responsiveness* yaitu 74,04%. Hal ini berarti bahwa bidang kemahasiswaan harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa dalam berorganisasi. Daya tanggap tersebut misalnya ketika mahasiswa membutuhkan dana kegiatan, maka bidang kemahasiswaan segera membantu pengurusan ajuan dana kegiatan kemahasiswaan ke bendahara. Contoh lainnya, ketika mahasiswa mendapatkan masalah dalam berorganisasi atau dalam UKM maka bidang kemahasiswaan segera tanggap untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Pada layanan bidang pengembangan mental spiritual kebangsaan (*Soft Skills* mahasiswa), nilai yang terendah adalah *reliabel* yaitu 59,29% dengan kriteria cukup. artinya, bidang kemahasiswaan perlu melakukan upaya pelayanan yang akurat dan terpercaya dalam melayani mahasiswa pada bidang pengembangan mental dan spiritual kebangsaan. Wujud dari kehandalan bisa dilakukan dengan memberikan kesempatan yang sama kepada mahasiswa untuk mengikuti kegiatan pada bidang ini dengan cara penawaran menjadi peserta seminar kepada seluruh mahasiswa bukan dengan penunjukan langsung seperti yang sering dilakukan. Dengan demikian, layanan kemahasiswaan bidang ini akan dianggap lebih reliabel oleh mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang penalaran dan kreativitas adalah 76,22% dengan katagori tinggi; Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang kesejahteraan adalah 76,86% dengan katagori tinggi; Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang minat, bakat, dan organisasi kemahasiswaan adalah 76,28% dengan katagori tinggi; Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang pengembangan mental, spiritual kebangsaan adalah 72,88% dengan katagori tinggi; Kepuasan mahasiswa terhadap layanan bidang penyelarasan dan pengembangan karir adalah 66,09% dengan katagori tinggi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang bisa disampaikan kepada bidang kemahasiswaan adalah: Bidang kemahasiswaan sebaiknya lebih cepat dan trampil ketika melayani mahasiswa dalam bidang penalaran dan kreatifitas; Penyampaian informasi dalam bidang layanan kesejahteraan perlu disampaikan secara langsung dengan memberikan surat edaran ke kelas-kelas atau papan pengumuman; Bidang kemahasiswaan sebaiknya lebih memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan mahasiswa dalam layanan bidang

minat, bakat, dan organisasi kemahasiswaan; Bidang kemahasiswaan perlu melakukan upaya pelayanan yang akurat dan terpercaya dalam melayani mahasiswa pada bidang pengembangan mental dan spiritual kebangsaan. Wujud dari kehandalan bisa dilakukan dengan memberikan kesempatan yang sama kepada mahasiswa untuk mengikuti kegiatan pada bidang ini dengan cara penawaran menjadi peserta seminar kepada seluruh mahasiswa bukan dengan penunjukan langsung seperti yang sering dilakukan; Penyampaian informasi dalam layanan bidang pengembangan karir dilakukan melalui grup *WhatsApp* kemahasiswaan dimana seluruh mahasiswa Politeknik Belitung ada di dalam forum tersebut. Selain itu, perlu dibuatkan papan pengumuman khusus UPT Pusat Karir di lingkungan Politeknik Belitung yang bisa diakses oleh seluruh mahasiswa aktif Politeknik Belitung.

DAFTAR RUJUKAN

- Amin, S. 2017. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi". *Wahana Akademika*. Vol.4 (2), pp:193-202.
- Darmawan, I.P.A., dan Sujoko,E. 2017. "Survei Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Kualitas Layanan di STT Simpson Ungaran, Semarang, Jawa Tengah". *Satya Widya*. Vol.33 (1). pp 45-55.
- Ditjen Dikti Kemdikbud. 2021. *Panduan Sistem Informasi Manajemen Peningkatan Kemahasiswaan (SIMKATMAWA) Tahun 2021*. Jakarta: Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan.
- Fandy, T. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy, T. dan Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Noermijati. 2010. "Kajian tentang Kepuasan Mahasiswa terhadap Kebijakan Dosen di Fakultas Ekonomi Unibraw". *Journal of Manajemen Business Review*. Vol. 7 (1). pp: 33-43.
- Pasolong, H. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sarjono, Y. 2007. "Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006". *Varidika*. Vol.19 (1), 2007.
- Sopiatin, P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, D. 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu