

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA

Christina Menuk Sri Handayani¹, Fauziyah², Tri Aripriabowo³
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1 & 3}
Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya²
menukch@unipasby.ac.id

ABSTRAK

Perguruan tinggi swasta, senantiasa berbenah diri untuk dapat bersaing dengan perguruan tinggi lain, tidak hanya PTN namun juga PTS. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang termasuk dalam kategori 10 besar PTS di Jawa Timur dan kategori 100 besar perguruan tinggi di Indonesia non-politeknik. Sampel 120 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan diambil secara acak. Data diambil dengan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda yang sebelumnya dilakukan pengujian instrumen dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan gambaran pelayanan jasa tenaga kependidikan dari lima dimensi dalam kategori sangat kuat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan jasa tenaga kependidikan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. *Emphaty* (kepedulian tenaga kependidikan akan kebutuhan mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan berkomunikasi dengan mahasiswa) memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Kata Kunci : *reliability, responsivness, assurance, emphaty, tangibles*, Kepuasan Mahasiswa

Pendahuluan

Pertumbuhan perguruan tinggi swasta (PTS) di Surabaya sangat pesat, mengakibatkan persaingan yang sangat ketat sehingga menuntut perguruan tinggi untuk mampu menghadapi persaingan dalam menarik calon mahasiswa. Persaingan bukan hanya dengan PTS namun juga dengan Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Di Surabaya terdapat 74 perguruan tinggi swasta (PTS) dan 5 perguruan tinggi negeri (PTN) www.ubaya.ac.id ›

Sebagai ibu kota Jawa Timur, Surabaya bukan hanya sebagai kota maritim melainkan juga didaulat untuk disebut sebagai pusat pendidikan. Sebagai kota pendidikan, persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat sehingga menuntut perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik. Kompetisi perguruan tinggi untuk mendapatkan mahasiswa senantiasa terjadi, kondisi ini dialami Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang tergabung dalam LLDIKTI VII sebagai salah satu PTS. Agar tetap hidup dan dapat bersaing, perguruan tinggi perlu

mempersiapkan diri dengan cepat dan tanggap agar mampu menghasilkan inovasi untuk mendukung kelanjutan usahanya. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan dengan meningkatkan kapasitas dosen dan tenaga kependidikan serta menambah sarana pendukung pembelajaran. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya termasuk dalam kategori 10 besar PTS di Jatim dan kategori 100 besar perguruan tinggi di Indonesia non-politeknik

<https://kelembagaan.ristekdikti.go.id>
dalam melaksanakan kegiatan secara operasional tidak semata-mata mencari keuntungan sebagaimana tujuan suatu perusahaan namun tetap mengedepankan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa sebagai komponen perguruan tinggi. Sebagai perguruan tinggi swasta yang mengelola 6 Fakultas (FKIP, FE, FTSP, FTI, FMIPA dan Fikes) dan pascasarjana <https://www.unipasby.ac.id>

senantiasa memberikan pelayanan kepada mahasiswa mencakup pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang didapatkan dari dosen dan tenaga kependidikan. Lembaga penyelenggara pendidikan perlu memahami berbagai hal untuk memuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa untuk mendapatkan kepuasan. Seperti yang disampaikan Tjiptono(2006) bahwa pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Bharata (2004) menyebutkan pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang

dengan yang lainnya untuk mendapatkan kepuasan. Dapat diartikan kepuasan adalah persepsi konsumen pada pemenuhan ketersediaan produk atau jasa yang diterimanya yang dapat diartikan kepuasan pelayanan dapat dipengaruhi kualitas layanan. Kepuasan didasarkan pada dimensi kualitas yang dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. *Tangible* yaitu kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Sarana dan prasarana organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa,
2. *Reliability* yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan layanan berdasarkan janji yang diberikan, hal ini harus sesuai dengan harapan pelanggan.
3. *Responsiveness* yaitu suatu keinginan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai organisasi dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada organisasi.
5. *Empaty*, yaitu memberikan perhatian, yang bersifat pribadi kepada pelanggan dengan memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, (Kotler , 2012).

Perguruan tinggi dalam menjalankan proses bisnisnya perlu mempertimbangkan relevansi proses dengan berbagai kebutuhan mahasiswa sehingga dapat mengantisipasi

perubahan dalam menciptakan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan jasa pendidikan yang dilakukan. Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan mahasiswa. Ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan akan berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa. Pelayanan dapat membentuk persepsi positif bagi individu mahasiswa itu sendiri. Penilaian yang kurang baik bisa dikarenakan pelayanan yang tidak baik, kurangnya prasarana dan kurangnya daya tanggap terhadap keluhan mahasiswa. Berpijak pada permasalahan diatas maka perlu dikaji keterkaitan antara kualitas layanan tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi. Dipilihnya Fakultas Ekonomi karena jumlah mahasiswa Fakultas Ekonomi setiap tahunnya mengalami pertambahan, rata-rata setiap tahun dalam kurun lima (5) tahun terakhir sebanyak 425 mahasiswa untuk 2 (dua) program studi.

Methodologi

Data didapatkan dengan menggunakan kuesioner dimana sampel dihitung dengan menggunakan rumus Ferdinand (2006) dengan cara mengalikan jumlah indikator dengan 10, sehingga sampel sejumlah 120 mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2018 yang diambil secara accidental sampling.

Indikator variabel penelitian pada tabel 1:

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

NO	Variabel	Indikator
1	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> Kebersihan dan kenyamanan akan ruangan kuliah, gedung, kamar mandi dan penampilan tenaga kependidikan. Kelengkapan fasilitas yang diberikan dalam pembelajaran dan pengembangan bakat dan minat
2	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan yang terbaik pada mahasiswa Pelayanan yang memuaskan pada mahasiswa
3	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> Kesediaan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa Kesiapan siagaannya tanggapnya tenaga kependidikan dalam menanggapi permintaan bantuan dari mahasiswa.
4	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa Mahasiswa tidak ragu / merasa aman/percaya akan keberadaan tenaga kependidikan
5	<i>Empaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> Kepedulian tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa Kemampuan berkomunikasi tenaga pendidikan dengan mahasiswa

6	Kepuasan Mahasiswa	1. Kenyamanan yang dirasakan mahasiswa pada saat mendapatkan pelayanan	Y_1	0,523	0,3	Valid
			Y_2	0,547	0,3	Valid

Sumber: data diolah (2019)

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty* dan Kepuasan Mahasiswa menunjukkan hasil yang signifikan, dan r hitung $\geq 0,3$. Sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid dan layak untuk dilakukan tahapan selanjutnya.

Sumber : diolah penulis

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, dilakukan uji instrumen terlebih dahulu kemudian dilakukan uji asumsi klasik.

Hasil Analisis

Uji instrumen dan uji asumsi klasik didapatkan hasil seperti dibawah ini :

a) Uji Instrumen

Hasil analisis kuisioner menunjukkan bahwa instrument pernyataan dinyatakan valid dan reliable.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument pernyataan benar-benar handal dan sah sebagai alat ukur. Hasil analisis seperti tabel dibawah ini :

Tabel 2. Uji Validitas Variabel X dan Y

Indikator	r hitung	Koefisien Korelasi	Keterangan
$X_{1.1}$	0.656	0,3	Valid
$X_{1.2}$	0.699	0,3	Valid
$X_{2.1}$	0.517	0,3	Valid
$X_{2.2}$	0.376	0,3	Valid
$X_{3.1}$	0.559	0,3	Valid
$X_{3.2}$	0.582	0,3	Valid
$X_{4.1}$	0.621	0,3	Valid
$X_{4.2}$	0.434	0,3	Valid
$X_{5.1}$	0.567	0,3	Valid
$X_{5.2}$	0.457	0,3	Valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
<i>Tangible</i> (X_1)	0,832	0,60	Reliabel
<i>Reliability</i> (X_2)	0,805	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,747	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i> (X_4)	0,800	0,60	Reliabel
<i>Empaty</i> (X_5)	0674	0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,766	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah (2019)

Hasil perhitungan dinyatakan reliable, hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari standart yang telah ditentukan yaitu ($>0,60$) sehingga layak untuk dilakukan uji selanjutnya.

b) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui layak tidaknya data sebagai persyaratan uji regresi linier berganda. Hasil analisis sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel *dependent*, variabel

independent, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, dari hasil pengujian diperoleh nilai *asympt.sig* untuk variabel *tangible* sebesar 0,071 ($0,071 > 0,05$), variabel *reliability* sebesar 0,102 ($0,102 > 0,05$), variabel *responsiveness* sebesar 0,082 ($0,082 > 0,05$), variabel *assurance* sebesar 0,112 ($0,122 > 0,05$), variabel *emphaty* sebesar 0,090 ($0,090 > 0,05$) dan variabel kepuasan mahasiswa sebesar 0,061 ($0,061 > 0,050$). Dapat disimpulkan semua data berdistribusi normal.

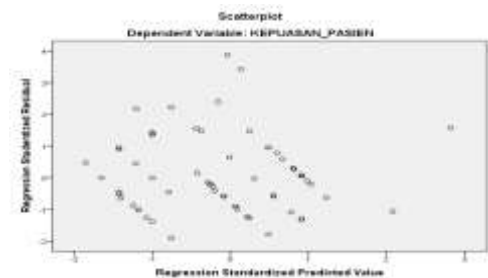
- Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Hasil pengujian didapatkan nilai VIF untuk variabel *tangible* sebesar 3,214 ($3,214 < 10$), variabel *reliability* sebesar 4,887 ($4,887 < 10$), variabel *responsiveness* sebesar 5,192 ($5,192 < 10$), variabel *assurance* sebesar 3,411 ($3,411 < 10$) dan variabel *emphaty* sebesar 2,778 ($2,778 < 10$), sehingga dikatakan data bebas dari multikolinieritas.

- Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji ada tidaknya penyimpangan pada model regresi, hasil pengujian diperoleh nilai DW (*Durbin-Watson*) sebesar 1,676 (berada diantara 1,55 – 2,46) berarti data penelitian tidak terkena autokorelasi.

- Uji Heterokedasitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidak samaan varians. Pada gambar *Scatterplot* dibawah terlihat titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Scatterplot uji Heterokedasitas

c) Analisis Linier Berganda

Uji regresi berganda yang dilakukan dapat ditampilkan pada tabel 4:

Tabel 4. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,552	0,588		2,061	0,000
<i>Tangible</i> (X_1)	0,378	0,090	0,178	1,968	0,000
<i>Reliability</i> (X_2)	0,380	0,074	0,52	0,892	0,000
<i>Responsiveness</i> (X_3)	0,325	0,137	0,765	0,789	0,000
<i>Assurance</i> (X_4)	0,266	0,182	0,170	0,116	0,000
<i>Emphaty</i> (X_5)	0,495	0,180	0,55	0,545	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: data diolah (2019)

Dari tabel 4 didapatkan persamaan regresi:

$$Y = 1,552 + 0,378X_1 + 0,380 X_2 + 0,325 X_3 + 0,266X_4 + 0,495X_5$$

Persamaan regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) sebesar 1,552

- diartikan bahwa jika nilai variabel bebas *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) sama dengan nol, maka nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 1,552 satuan. Artinya dengan tanpa melihat nilai variabel bebas *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5), maka dapat diperkirakan nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 1,552 satuan.
- b) Nilai koefisien *tangible* (X_1) sebesar 0,378
Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan variabel *tangible* (X_1) berpengaruh searah terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), jika nilai *tangible* (X_1) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,378 satuan dengan asumsi nilai *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) konstan. Artinya jika nilai *tangible* (X_1) meningkat satu satuan, maka diperkirakan nilai kepuasan mahasiswa (Y) meningkat sebesar 0,378 satuan.
- c) Nilai koefisien *realibility* (X_2) sebesar 0,380
Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan variabel *realibility* (X_2) berpengaruh searah terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), jika nilai *reliability* (X_2) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,380 satuan dengan asumsi nilai *tangible* (X_1), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) konstan. Artinya jika nilai *reliability* (X_2) meningkat satu satuan, maka diperkirakan nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0,380 satuan.
- d) Nilai koefisien *responsiveness* (X_3) sebesar 0,325
Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan variabel *responsiveness* (X_3) berpengaruh searah terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), jika nilai *responsiveness* (X_3) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,325 satuan dengan asumsi nilai *reliability* (X_2), *tangible* (X_1), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) konstan. Artinya jika nilai *responsiveness* (X_3) meningkat satu satuan, maka diperkirakan nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0,325 satuan.
- e) Nilai koefisien *assurance* (X_4) sebesar 0,266
Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan variabel *assurance* (X_4) berpengaruh searah terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), jika nilai *assurance* (X_4) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,266

satuan dengan asumsi nilai *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) dan *emphaty* (X_5) konstan. Artinya jika nilai *assurance* (X_4) meningkat satu satuan, maka diperkirakan nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0,266 satuan.

f) Nilai koefisien *emphaty* (X_5) sebesar 0,495

Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan variabel *emphaty* (X_5) berpengaruh searah terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y), jika nilai *emphaty* (X_5) meningkat satu satuan, maka akan dapat meningkatkan nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,495 satuan dengan asumsi nilai *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3) dan *assurance* (X_4) konstan. Artinya jika nilai *emphaty* (X_5) meningkat satu satuan, maka diperkirakan nilai kepuasan mahasiswa (Y) akan meningkat sebesar 0,495 satuan.

d) Analisis Determinasi

1. Koefisien korelasi (R) menggambarkan besarnya hubungan antara variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Hasil analisis seperti tabel dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien R dan R_2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,907	0.823	0,856	0,495

a. Predictors: (Constant), *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Hasil R pada tabel diatas ditunjukkan dengan angka 0,907. Apabila dikonsultasikan dengan tabel Interpretasi tingkat hubungan antara variabel X dan Y menurut Sugiyono (2014) maka R tersebut berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Dapat diartikan hubungan yang sangat kuat antara variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

2. Koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0.856. Angka ini menunjukkan bahwa variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *emphaty* (X_5) mampu memberikan kontribusi pada variabel kepuasan mahasiswa sebesar 85,6%, sedangkan sisanya sebesar 14,4% disebabkan variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Pembahasan

1. Melalui lima dimensi kualitas jasa yang diberikan tenaga kependidikan dikaitkan dengan

kepuasan yang diterima mahasiswa didapatkan hasil bahwa *Tangible* (X_1) yang meliputi kebersihan dan kenyamanan akan ruangan kuliah, gedung, kamar mandi dan penampilan tenaga kependidikan serta kelengkapan fasilitas yang diberikan dalam pembelajaran dan pengembangan bakat dan minat, *Reliability* (X_2) meliputi pelayanan yang terbaik dan memuaskan pada mahasiswa, *Responsiveness* (X_3) meliputi kesediaan tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa, kesiapan/tanggapan tenaga kependidikan dalam menanggapi permintaan bantuan dari mahasiswa, *Assurance* (X_4) mencakup keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, mahasiswa tidak ragu/merasa aman/percaya akan keberadaan tenaga kependidikan dan *Empathy* (X_5) mencakup kepedulian tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan berkomunikasi dengan mahasiswa didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar $R=0,907$ menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara dimensi kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa sedangkan pada koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0.856, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) dapat mempengaruhi variabel Y (kepuasan mahasiswa) sebesar

85,6% sedangkan 14,4% kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel independennya. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Winahyuningsih dan Edris (2012) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Diperkuat juga dengan hasil penelitian Tutik Wahyuningsih, Sunarto, dan Leny Noviani (2013). I Nyoman Rinala, dkk (2013), Juni Trisnowati (2014), Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan (2017)

2. Berdasarkan koefisien regresi diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel *emphaty* nilainya paling besar. Dengan demikian kepedulian tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan berkomunikasi dengan mahasiswa memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*) yang dilakukan tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Variabel *emphaty* (kepedulian tenaga kependidikan akan kebutuhan

mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan berkomunikasi dengan mahasiswa) memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Daftar Pustaka

- Adya Atep Barata, 2004, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Augusty, Ferdinand, 2006, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fadjar Efendy Rasjid , 2017, Hampir Separo Perguruan Tinggi Swasta Di Surabaya Belum Terakreditasi, <https://www.ubaya.ac.id>
- Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- I Nyoman Rinala, I Made Yudana, dan I Nyoman Natajaya, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*, Volume 4 Tahun 2013.
- Juni Trisnowati , 2014 , Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.14, No. 2, 2014
- Kotler dan Keller. 2012, Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Panca Winahyuningsih, Mochamad Edris , 2012, Analisis Pengaruh Pembelajaranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus *Jurnal Sosial dan Budaya* Volume 5 Nomor 2, 2012
- Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tutik Wahyuningsih, Sunarto, Leny Noviani 2013, Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Kualitas Pelayanan, *Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE)* Vol.1 No. 1 Tahun 2013
- Vinny Jennifer Rahareng dan Nurnida Relawan, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom) *AdBispreneur : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, Volume 4 No. 1 2017
<https://kelembagaan.ristekdikti.go.id>
List Peringkat 100 besar Perguruan Tinggi Indonesia Non-Politeknik Tahun 2017
<https://www.unipasby.ac.id>,
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya