

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA KEPERAWATAN

Asnah<sup>1)</sup>, Rus Andraini<sup>1)</sup>, Rahmawati Shoufiah<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Jurusan Keperawatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kaltim, Jl. Wolter Monginsidi Samarinda

Email : rshoufiah@gmail.com

### Abstract

This study aims to know the (1) an overview assessment of the quality of student services, (2) the influence of service quality dimensions include *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* to the satisfaction of students, (3) the influence of student satisfaction to student loyalty. The research was carried out in Prodi D-III Nursing Class Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim. The method used in this study is correlational survey. Sampling was done randomly from the three departements in Prodi D-III Nursing Class Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim. Data ware analyzed uusing statistical analysis, descriptive analysis using the importance performance analysis. This analysis is followed by the mapping into the Cartesian diagram to see the position oof each quality attribute, folloowed by regression analysis. The results of this study indicate student asesment of quality of service in Prodi D-III Nursing Class Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim still perceived to be belaow expectations because there is a gap for student 19,30%, Service quality has a positive effect on student satisfaction of D-III Nursing Program of Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim

**Keyword: Quality Service and Satisfaction**

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui (1) gambaran penilaian mahasiswa tentang kualitas pelayanan, (2) pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilaksanakan di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *survey korelasional*. Pengambilan sampel dilakukan secara keseluruhan dari ketiga kelas di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim. Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik, analisis deskriptif menggunakan *Importance – Performance Analysis*, analisis ini dilanjutkan dengan melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi masing-masing atribut kualitas dan dilanjutkan dengan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim yang dirasakan masih berada di bawah harapan mahasiswa karena terdapat kesenjangan sebesar 19,30%, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Prodi D-III Keperawatan Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim.

**Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan**

## PENDAHULUAN

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan suatu keharusan universal yang harus dijalankan oleh semua penyelenggara pendidikan tinggi, baik pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Kualitas pendidikan yang dicapai selama ini terasa kurang memberikan bekal kepada lulusan perguruan tinggi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari lemahnya daya saing lulusan tinggi Indonesia di kancah Internasional.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani,

dkk., 2003) menyatakan bahwa, “Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.

Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terbesar terhadap loyalitas konsumen. Perasaan puas inilah yang dapat menyebabkan konsumen tersebut akan kembali mau untuk merekomendasi kepada orang lain, dan menunjukkan sikap loyalnya. Hal ini pun berlaku pada dunia pendidikan, kepuasan mahasiswa dalam pelayanan dan kualitas institusi pendidikan, akan berpengaruh pada loyalitas mahasiswa.

Semakin ketatnya persaingan dimana semakin bermunculannya institusi-institusi pendidikan kesehatan swasta serta semakin selektifnya masyarakat dalam memilih institusi pendidikan kesehatan yang ada, mengharuskan Poltek-kes Kemenkes Kaltim selaku salah satu penyedia jasa pendidikan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada

mahasiswa selama ini telah sesuai dengan harapan mahasiswa atau belum.

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim. Latar belakang penelitiannya adalah untuk mengetahui penilaian mahasiswa tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan yang dapat dirasakan mahasiswa terhadap Poltekkes Kemenkes Kaltim khususnya Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran penilaian mahasiswa tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim, untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan mahasiswa Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim.

## **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan bentuk data yang akan diamati, maka penelitian ini menggunakan metode *survey korelasional*. Pengukuran data dilaksanakan secara langsung terhadap responden mengenai kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di lingkungan objek penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas (independen variabel) sedangkan Kepuasan Mahasiswa sebagai variabel terikat (dependen variabel).

Unit analisis dari penelitian tersebut adalah mahasiswa, sehingga yang mengisi angket atau sebagai respondennya adalah mahasiswa. Untuk menjangkau data tentang Kualitas Pelayanan yang telah terima, kepuasan mahasiswa, peneliti menggunakan angket penilaian terhadap mahasiswa dalam kualitas pelayanan yang telah diterima mahasiswa, kepuasan yang dirasakan mahasiswa.

Sampel dalam penelitian ini adalah total sampel. Jumlah Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Politeknik Kesehatan

Kemenkes Kaltim, yang berjumlah 118 orang mahasiswa, yang terdiri dari mahasiswa tingkat 3 berjumlah 40 orang mahasiswa, tingkat 2 berjumlah 39 orang mahasiswa, dan tingkat 1 berjumlah 39 orang mahasiswa.

Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik, analisis deskriptif menggunakan *Importance – Performance Analysis*, analisis ini dilanjutkan dengan melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi masing-masing atribut kualitas dan dilanjutkan dengan analisis regresi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*) dilakukan dengan membandingkan jumlah skor jawaban masing-masing item pertanyaan untuk mendapatkan presentase tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Berdasarkan presentase tingkat kesesuaian tersebut dihitung rata-rata tingkat kesesuaian dari item-item pertanyaan yang menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim.

Pada saat melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius, skor jawaban dari 118 responden masing-masing dihitung rata-ratanya. Jumlah rata-rata skor 73 item ini dihitung lagi rata-ratanya. Pada diagram kartesius, rata-rata dari rata-rata untuk skor kualitas jasa yang diharapkan berada pada sumbu vertikal yang diberi tanda H dan skor rata-rata dari rata-rata skor kualitas jasa yang dirasakan diberi tanda K.

Dari hasil penelitian diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian = 80,70%. Hal ini mengindikasikan bahwa berdasarkan penilaian mahasiswa ternyata kualitas pelayanan di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim yang dirasakan masih berada di bawah harapan mereka karena terdapat kesenjangan sebesar 19,30%. Dengan kata lain kualitas pelayanan di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim dirasa belum memuaskan karena persepsi mahasiswa berada di bawah harapan.

Untuk posisi dari masing-masing atribut maka skor yang diperoleh dari penilaian mengenai kualitas jasa yang dirasakan dan yang diharapkan dipetakan ke dalam diagram kartesius.

Berdasarkan diagram kartesius dapat diketahui bahwa:

- **Kuadran A**, Lima atribut berada di dalam kuadran ini, yaitu *Tangibles 3* (Kelengkapan fasilitas pendidikan), *Tangibles 4* (Kebersihan lingkungan), *Tangibles 5* (Peralatan dalam proses belajar mengajar), *Tangibles 6* (Fasilitas Teknologi), dan *Responsiveness 4* (Kejelasan informasi pe-nyampaian jasa). Kelima indikator dari dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki tingkat harapan yang tinggi di atas rata-rata tetapi persepsi mahasiswa terhadap kinerja yang diberikan dirasakan masih di bawah nilai rata-rata. Poltekkes Kemenkes Kaltim harus memfokuskan perhatian pada kuadran ini karena atribut yang berada di sini diharapkan oleh mahasiswa tetapi persepsi mahasiswa terhadap kinerja yang diberikan dirasakan masih kurang.
- **Kuadran B**, sepuluh atribut berada di kuadran ini, yaitu *Tangibles 7* (Penampilan dosen dan karyawan), *Reliability 1* (Keakuratan dosen dan seluruh staf dalam memberikan pelayanan), *Reliability 2* (Keakuratan dosen dalam memberikan pengajaran), *Reliability 3*

(Keakuratan dosen dalam memberikan nilai), *Reliability 5* (Kesiapan dosen dalam memberikan perkuliahan), *Assurance 2* (Perilaku dosen di depan kelas), *Assurance 3* (Pengalaman mengajar dosen), *Assurance 4* (Kualifikasi akademik dosen), *Assurance 5* (Jaminan terhadap lulusan), *Assurance 6* (Biaya lebih murah). Kesepuluh indikator tersebut merupakan kekuatan bagi Poltekkes Kemenkes Kaltim sehingga harus dipertahankan.

- **Kuadran C**, sepuluh atribut berada di kuadran ini yang terdiri dari *Tangibles 1* (Kelengkapan bangunan dan fasilitas fisik), *Tangibles 2* (Kelengkapan fasilitas kemahasiswaan), *Reliability 4* (Keunggulan institusi), *Reliability 6* (Peran karyawan dalam menjamin kelancaran perkuliahan), *Responsiveness 1* (Ketanggapan dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa), *Responsiveness 3* (Kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan sumbang saran dari mahasiswa), *Empathy 1* (Kemudahan untuk menemui dosen), *Empathy 2* (Pengertian dan pemahaman dosen

terhadap kebutuhan mahasiswa), *Empathy 4* (Perhatian karyawan terhadap mahasiswa), dan *Empathy 5* (Dosen dan karyawan melayani mahasiswa dengan baik). Kesepuluh atribut di atas mengindikasikan bahwa mahasiswa memiliki tingkat harapan di bawah rata-rata dan persepsi mahasiswa terhadap kinerja yang dirasakan juga di bawah persepsi rata-rata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator *Realibility 4* (Keunggulan institusi), *Responsiveness 1* (Ketanggapan dosen dan karyawan terhadap permasalahan mahasiswa), dan *Responsiveness 3* (Kemauan dosen dan karyawan dalam mendengarkan sumbang saran dari mahasiswa), meskipun memiliki nilai harapan di bawah harapan rata-rata namun persepsi mahasiswa terhadap kinerja yang diberikan mendekati nilai rata-rata. Sedangkan indikator *Tangibles 1*, *Tangibles 2*, *Empathy 1*, *Empathy 2*, *Empathy 4*, *Empathy 5*, dan *Realibility 6* meskipun persepsi mahasiswa terhadap kinerja yang diberikan memiliki nilai di bawah rata-rata, tetapi tingkat harapan mahasiswa cenderung mendekati nilai rata-rata sehingga kelima

indikator tersebut dapat ditempatkan pada kuadran A untuk lebih diperhatikan dan pada akhirnya akan berubah menjadi kekuatan.

- **Kuadran D**, Tiga atribut berada pada kuadran ini terdiri dari *Responsiveness 2* (Kesiapan dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa), *Empathy 3* (Perhatian dosen terhadap mahasiswa), dan *Assurance 1* (Kemampuan dan pengetahuan dosen dan seluruh karyawan), yang dirasakan berlebihan oleh mahasiswa atau dapat dikatakan untuk tiga indikator ini dianggap mahasiswa melebihi standar atau dibandingkan dengan institusi lain dimana ketiga indikator ini memiliki nilai harapan di bawah harapan rata-rata, tetapi persepsi mahasiswa terhadap kinerja yang diberikan jauh di atas nilai rata-rata.

Pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil pengujian regresi diperoleh persamaan pertama sebagai berikut:

$$Z_{Y1} = 47,060 + 0,262X_1 + 0,058X_2 - 0,188X_3 + 0,313X_4 - 0,107X_5$$

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui koefisien determinasi ( $r^2$ )

adalah sebesar 0,375 yang berarti bahwa variable  $X_1 - X_5$  mampu menjelaskan model sebesar 37,5% sedang sisanya (62,5%) dijelaskan oleh variable lain yang tidak terdapat dalam model regresi ini. Nilai  $P_{e1}$  sebesar 5,310 menunjukkan besarnya pengaruh faktor lain yang tidak dapat diterangkan oleh model ditambah dengan tingkat kesalahan.

nilai F hitung adalah sebesar 13,454 dengan signifikan F sebesar 0,000 sedangkan nilai F tabel pada tingkat alpha 5% adalah sebesar 2,29. Karena nilai F hitung > F tabel (13,454 > 2,29) maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas ( $X_1 - X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan). Untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasinya yaitu sebesar 0.613 artinya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat adalah cukup kuat sebesar 61,3%.

Berdasarkan angka signifikan t dapat dinyatakan bahwa kelima variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (sign.T < 0,05). Uraian

pengaruh secara parsial adalah sebagai berikut:

a. Variabel  $X_1$  (*tangibles*) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y).

Dari tabel di atas terdapat nilai sig 0,000. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Variabel  $X_1$  mempunyai nilai  $t_{hitung} = 4,557$  dengan  $t_{tabel} = 1,981$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_1$  (*tangibles*) memiliki kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  (*tangibles*) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan mahasiswa (Y). Jadi dapat disimpulkan variabel  $X_1$  (*tangibles*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

b. Variabel  $X_2$  (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dari tabel dapat didapatkan nilai sig 0,629. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai  $0,629 > 0,05$ , maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Variabel  $X_2$  (*reliability*) mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 0,485 dengan  $t_{tabel}=1,981$ . Jadi  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa  $X_2$  (*reliability*) tidak berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara langsung. Nilai koefisien beta terstandarisasi untuk variabel  $X_2$  (*reliability*) sebesar 0,058 dan bentuk hubungan positif (searah) yang berarti bahwa variabel *reliability* (kehandalan) naik maka kepuasan juga akan naik, atau dapat diartikan bahwa semakin baik *reliability* (kehandalan) maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

c. Variabel  $X_3$  (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dari tabel di atas terdapat nilai sig 0,021. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,021 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Variabel  $X_3$  mempunyai nilai  $t_{hitung} = 2,335$  dengan  $t_{tabel} = 1,981$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_3$  (*responsiveness*) memiliki kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel  $X_3$  (*responsiveness*) mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan kepuasan mahasiswa (Y). Jadi dapat disimpulkan variabel  $X_3$  (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

d. Variabel  $X_4$  (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dari tabel di atas terdapat nilai sig 0,001. Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Variabel  $X_4$  mempunyai nilai  $t_{hitung} = 3,460$  dengan  $t_{tabel} = 1,981$  jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa variabel  $X_4$  (*assurance*) memiliki kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel  $X_4$  (*assurance*) mempunyai hubungan yang searah dengan kepuasan mahasiswa (Y). Jadi dapat disimpulkan variabel  $X_4$  (*assurance*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

e. Variabel  $X_5$  (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dari tabel dapat didapatkan nilai sig 0,111. Nilai sig lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, atau nilai  $0,111 > 0,05$ , maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Variabel  $X_5$  (*empathy*) mempunyai  $t_{hitung}$  yakni 1,604 dengan  $t_{tabel} = 1,981$ . Jadi  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dapat disimpulkan bahwa  $X_5$  (*empathy*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa secara langsung. Nilai

koefisien beta terstandarisasi untuk variabel  $X_5$  (*empathy*) sebesar 0,107 dan Nilai t negatif menunjukkan bahwa variabel  $X_5$  (*empathy*) mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan kepuasan mahasiswa (Y). Jadi dapat disimpulkan variabel  $X_5$  (*empathy*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dengan demikian maka hipotesis dari penelitian ini bahwa dimensi *tangibles* (bukti fisik), *dan assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kaltim telah terbukti. Sedangkan *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kaltim. Dan *responsiveness* berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kaltim.

## SIMPULAN

Penilaian mahasiswa mengenai kualitas pelayanan di Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim yang dirasakan masih berada di bawah harapan mahasiswa karena terdapat

kesenjangan sebesar 19,30%. Dengan demikian kualitas pelayanan yang dirasakan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Kaltim masih belum memuaskan. Jika 0% dari kesenjangan kualitas pelayanan dengan harapan bermakna sangat memuaskan atau baik sekali, maka 19,30% kesenjangan kualitas pelayanan bermakna cukup memuaskan.

Lima dimensi kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (Y1)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada mahasiswa Prodi D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Poltekkes Kemenkes Kaltim yang telah memberikan informasi terkait penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, Budi, dan Sumarno. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*. EKSPLANASI, Vol. 1, no. 1, April 2006, p. 1 – 18.

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Ketiga, Gramedia, Jakarta.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard., 1995. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam, Jilid II, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003, *Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Sosiosains. Volume 17 Nomor 2, April 2003, Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. 2005. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Cetakan pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady. 2008, *Metodelogi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Husaini Usman. 2011. *Manajemen Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Edisi 3, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kandampully, J and D. Suhartanto. 2000. *Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, p. 346 – 351.
- Muafi dan Yuni Siswanti. 2007. *Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step*. Manajemen Usahawan Indonesia, no. 03, TH XXXVI, Maret, 2007, p. 27 – 34.
- Mushlih, Ahmad, dan Didik Suharsono. 2004. *Pendidikan dan Kemandirian: Studi Terserapnya Alumni Perguruan Tinggi dalam Masyarakat di Kabupaten Ponorogo*. p. 1 – 2.
- Notoatmojo, S. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta
- Parasuraman, A., valerie a. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL : Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12-40.
- \_\_\_\_\_. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.
- Sadat, A. M. 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa :Studi Kasus Universitas Indonesia*. Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia. Jakarta.
- Semiawan, C. R. 1998. *Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin*. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, Jakarta.
- Storey, Chris and Christopher J. Easingwood, 1998. *The Augmented Service Offering a Conceptualization and Study of its Impact on New Service Success*. *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 15 (Abstract).
- Sumarsono. 2002. *Metode Penelitian Akuntansi Beserta Contoh*

- Intrepretasi Hasil Pengolahan Data*. Surabaya.
- Suryani, Tatik. 1998. *Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan, Perkembangan Konsep dan Implikasi Manajemen*. Usahawan no. 09 Th XXVII, September 1998.
- Sugandini, Dyah. 2003. *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan (Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Wahana, Vol. 6, no. 2, Agustus 2003, p. 181 – 200.
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy .1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- 2000. *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Edisi Pertama , Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- 2000. *Total Quality Management*. Edisi ke dua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan G. Candra. 2011. *Service, Quality Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.
- Widyaratna, Theresia; Danny; dan Filicia Chandra, (2001), “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus pada Ayam Penyet sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris)”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3, no. 2, September 2001, p. 85 – 95.
- Zeithaml L, Valerie A; A Parasuraman; Leonardo L. Berry.1988. *Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12 – 40.
- , 1996. *Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.
- Zeithaml, Valerie. 1988. *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means – End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*, Vol 52, July, p.2 – 22.