

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION LEVELS ON QUALITY OF SERVICE IN HIGHER EDUCATION: CASE STUDY OF PRIVATE UNIVERSITY IN NORTH MINAHASA

Indrajit

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Klabat

indrajit@unklab.ac.id

Abstract

Student's satisfaction has become one of the most important factors in the education world. The goal of this research is to analyze the satisfaction level of the students toward the service quality of a university. Survey has been conducted on 370 students to measure the satisfaction level and to see any correlation between variables, whereas the dependent variable is student's satisfaction and the independent variables are gender, level and faculty. This research is using Servqual (Service Quality) method, and this research has shown that overall satisfaction level of the students in the studied university is good, but there are still rooms for improvement especially in tangibility and staff responsiveness aspects.

Keywords: *University service quality, quality assurance, gender, level, faculty, quality service*

ANALISA TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI: STUDI KASUS UNIVERSITAS SWASTA DI MINAHASA UTARA

Abstrak

Kepuasan para mahasiswa telah menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam dunia usaha pendidikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sebuah universitas. Data didapatkan melalui survey terhadap 370 mahasiswa untuk mengukur dan mengetahui korelasi variabel independen terhadap variabel dependen, dimana faktor dependent variabel yang digunakan adalah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan berdasarkan *gender*, tingkat dan fakultas, dengan menggunakan metode *Servqual (Service Quality)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan para mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang baik, namun tetap ada ruang untuk perbaikan, lebih khusus pada aspek *tangibility* dan *responsiveness*.

Kata Kunci: *Service quality universitas, jaminan mutu universitas, gender, tingkat, fakultas, pelayanan berkualitas*

Pendahuluan

Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dipandang sebagai salah satu faktor kunci

dalam era perdagangan bebas, seiring dengan semakin tingginya persaingan dan tuntutan di dunia pekerjaan mengakibatkan semakin tingginya kebutuhan akan kualitas sumber daya manusia, dan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah melalui jalur pendidikan, (Indriyanti, Mahasiswandari & Ivada, 2010; Khoirunnisak & Iriawan, 2010).

Tingginya persaingan tidak hanya terdapat pada dunia korporasi, tapi juga di terjadi di bidang pendidikan. Peran globalisasi, informasi dan teknologi telah menciptakan tantangan baru bagi perguruan tinggi, terutama dalam persaingan dalam menarik calon mahasiswa yang akan berkuliah di perguruan tinggi. Saat ini dunia pendidikan telah menjadi sangat kompetitif, dimana calon mahasiswa akan bersikap seperti konsumen, karena merekalah yang membayar uang sekolah. Itulah sebabnya pihak universitas dipandang perlu memikirkan strategi yang tepat untuk menarik para calon mahasiswanya. (Enayati, Modanloo, Behnamfar & Rezai, 2013; Maringe, 2006; Sadeh & Garkaz, 2015)

Besarnya tuntutan mutu sumber daya manusia di dunia kerja dan ketatnya pengawasan mutu pelayanan perguruan tinggi oleh pemerintah mendorong penulis untuk meneliti mutu pelayanan universitas swasta di Minahasa Utara.

Beberapa masalah yang dihadapi oleh perguruan tinggi berhubungan dengan kualitas pelayanan dan akreditasi, sehingga tercatat 25 perguruan tinggi swasta telah dicabut izin operasinya pada tanggal 13 Oktober 2017 (Kopertis 12, 2017).

Agar terhindar dari masalah tersebut maka dibuatlah penelitian ini yang akan meneliti tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu dan pelayanan akademik yang dilakukan oleh sebuah universitas swasta di Airmadidi dimana universitas swasta adalah universitas dengan jumlah masalah yang lebih tinggi dibandingkan dengan universitas negeri (Kopertis 12, 2017), dan persaingan terberat terjadi pada universitas swasta (Ong, 2018) dimana penelitian ini akan menggunakan metode *Service Quality (ServQual)*, lebih khusus ditinjau dari segi Fakultas, Tingkat dan *Gender* dimana belum banyak dibahas pada penelitian-penelitian sebelumnya, dan akan dijabarkan sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap *Service Quality* universitas swasta di Airmadidi, Minahasa Utara berdasarkan: komitmen universitas (*Reliability*), kesigapan (*Responsiveness*), jaminan mutu (*Assurance*), pembinaan hubungan (*Empathy*), dan kualitas produk (*Tangibility*)?

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan mahasiswa *service* terhadap *quality* bila ditinjau dari klasifikasi *gender*.

H₂: Terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *service quality* bila ditinjau dari klasifikasi tingkat.

H₃: Terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *service quality* bila ditinjau dari klasifikasi fakultas.

Metode *SERVQUAL* (Kualitas Pelayanan) akan menjadi metode pengukuran yang akan digunakan, dimana metode ini akan meninjau 5 dimensi yang berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan yaitu komitmen perusahaan (*Reliability*), kesigapan (*Responsiveness*), jaminan mutu (*Assurance*), pembinaan hubungan (*Empathy*), dan kualitas

produk (*Tangibility*) (Mosahab, Mahamad & Ramayah, 2010). Metode ini juga digunakan oleh Srinadi dan Nilakusumawati. (2008) dalam mengukur faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa di fakultas FMIPA Universitas Udayana, dimana faktor *reliability* adalah faktor yang menjadi faktor pertama yang harus menjadi perhatian pihak manajemen.

Menurut Qadry (2015) *Reliability* adalah kesanggupan menyediakan jasa yang dijanjikan kepada pelanggan secara akurat, regular, konsisten, dan tepat waktu, *Assurance* artinya adalah memiliki pengetahuan akan sebuah kompetensi, kesopanan para pegawai, memiliki rasa hormat kepada pelanggan, menjaga keselamatan dan keamanan pelanggan. *Tangible* adalah visualisasi dari jasa, seperti fasilitas, alat-alat yang digunakan, dan penampilan pegawai, atau bukti fisik serta penampilan dari organisasi. *Empathy* adalah bagaimana organisasi memperlakukan pelanggan secara manusiawi, mengerti kebutuhan mereka secara pribadi. Dan *Responsiveness* adalah kesigapan organisasi terhadap setiap permintaan dan pertanyaan, kerelaan untuk menolong dan memberikan solusi kepada pelanggan.

Metode ini digunakan oleh Shekarchizadeh, Rasli dan Hon-Tat (2011) ketika mengukur kepuasan mahasiswa pada sebuah universitas di Malaysia untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap sekolahnya. Dimana terdapat celah (gap) antara harapan para mahasiswa dan jasa yang diterima. Hal ini perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen universitas sebab apabila tidak diperhatikan dan diatasi, maka dapat memberikan dampak negatif kepada mahasiswa yang akan kembali mendaftar pada semester berikutnya, dapat mengakibatkan pemberian rekomendasi yang tidak baik pada calon mahasiswa yang mencari informasi dari mahasiswa yang sedang berkuliah, dan dapat berdampak buruk dalam usaha mempertahankan mahasiswa.

Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh universitas dan analisa uji beda yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas berdasarkan latar belakang demografis tiap mahasiswa, dimana informasi yang didapatkan melalui pengisian kuesioner.

Menurut Kountur (2007), Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti.

Sampel dan Teknik Sampel. Populasi dari penelitian ini adalah menggunakan Probability sampel dimana seluruh anggota elemen populasi memiliki peluang (Probability) yang sama untuk dijadikan sample yang diambil secara acak sederhana (Simple Random Sampling) yaitu para mahasiswa di Universitas Klabat dari setiap fakultas dengan menggunakan rumus Slovin:

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Berdasarkan rumus tersebut didapati 355 mahasiswa yang akan dijadikan sample dari total 3100 mahasiswa Universitas Klabat yang aktif mendaftar

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan pengujian regresi dengan SPSS. Apabila hasil hitung menunjukkan p-value < 0.05, mengindikasikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, yang berarti koefisien regresi $\beta \neq 0$, maka hipotesa nol (H_0) ditolak.

Hasil dan Pembahasan

Bagian ini membahas hasil-hasil pengolahan data dan analisis statistik mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas swasta di Airmadidi, Minahasa Utara berdasarkan tabulasi kuestioner yang telah dikumpulkan.

Berikut ini dibahas tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *tangibility* (bukti nyata) dari Universitas Klabat. Semua data pendukung terdapat pada lembar appendix.

Tabel 1
Aspek Tangibility

Tangibility	Score
Fasilitas belajar berteknologi terkini	3.71
Pengoperasian gedung kuliah	3.849
Pengoperasian ruang kelas	3.808
Kerapihan berpakaian dosen	4.544
Kesopanan berpakaian dosen	4.53
Keragaman buku di perpustakaan	3.557
Kekinian buku di perpustakaan	3.214
Sarana pendukung Universitas	3.599
Average score	3.851375

Pada tabel 1 didapati bahwa tingkat kepuasan rata-rata dari aspek *tangibility* adalah 3.85 dimana nilai ini menyatakan tingkat kepuasan mahasiswa belum 100% baik terhadap aspek ini, dimana tingkat kepuasan terendah dari aspek *tangibility* terdapat pada faktor buku- buku di perpustakaan dan sarana pendukung universitas, dan nilai tertinggi terdapat pada penampilan para dosen. Selanjutnya pada tabel 2 dibahas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa dari sudut pandang *reliability* (keandalan).

Tabel 2
Aspek Reliability

Reliability	Score
Penyelesaian tugas berdasarkan jam kerja yang telah ditentukan	3.943
Kompetensi menyelesaikan masalah mahasiswa	3.827
Profesionalisme mengajar	4.167
Kerahasiaan data mahasiswa	4.159
Average sore	4.024

Dari tabel 2 didapati bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *reliability* universitas Klabat pada khususnya para dosennya sudah baik dengan nilai rata-rata 4. Hanya saja faktor penyelesaian masalah dan tugas yang perlu ditingkatkan kembali.

Kemudian tingkat kepuasan mahasiswa dari sudut pandang *responsiveness* (kesigapan) para dosen dalam melayani para mahasiswa dapat dilihat pada tabel 3 yang menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa mengenai *responsiveness* dari para dosen masih belum

sepenuhnya baik dan perlu untuk ditingkatkan lagi, lebih khusus pada faktor kecepatan pelayanan penyediaan pelayanan pada waktu yang telah ditentukan.

Tabel 3
Aspek Responsiveness

Responsiveness	Score
Kesigapan dalam penyelesaian masalah	3.807
Tingkat kecepatan pelayanan	3.693
Penyediaan pelayanan pada waktu yang telah ditentukan	3.769
Pemberian konsultasi perkuliahan	3.966
Penepatan janji pada mahasiswa	3.846
Average score	3.8185

Dan apabila tingkat kepuasan mahasiswa ditinjau dari sudut pandang *assurance* (jaminan) pada tabel 4 didapati bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap *assurance* yang diberikan oleh para dosen sudah baik, dengan nilai rata-rata 4.1, hal ini perlu dipertahankan namun ada sedikit celah untuk perbaikan lebih khusus pada faktor membantu rasa percaya diri para mahasiswa.

Tabel 4
Aspek Assurance

Assurance	Score
Membantu rasa percaya diri mahasiswa	3.971
Keterbukaan dalam interaksi dengan mahasiswa	4.06
Kompetensi dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	4.144
Ilmu yang mendukung dunia kerja	4.26
Average score	4.10875

Tabel 5 Berikut ini menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan universitas dari sudut pandang *empathy* (hubungan).

Tabel 5
Aspek Empathy

Empathy	Score
Kepedulian kepada setiap mahasiswa	3.982
Perhatian kepada kerohanian mahasiswa	4.387
Rasa hormat kepada mahasiswa	3.906
Minat untuk kesuksesan mahasiswa	4.256
Pengertian akan kebutuhan mahasiswa	3.939
Average score	4.094

Dari tabel 5 didapati bahwa mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang baik akan *empathy* yang diberikan oleh para dosen kepada mahasiswa dengan nilai rata-rata 4, namun tetap ada faktor-faktor yang perlu ditingkatkan seperti rasa hormat kepada mahasiswa dan pengertian akan

kebutuhan mahasiswa.

Dan apabila dilihat rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap *service quality* dari Universitas Klabat dapat dilihat pada tabel 6, dimana didapatkan nilai rata-rata seluruh kepuasan mahasiswa adalah 3.98 yang sudah sangat mendekati baik.

Tabel 6
Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap *service quality*

Servqual overall average	
Tangible	3.85
Reliability	4.02
Responsiveness	3.82
Assurance	4.11
Empathy	4.09
Average score	3.98

Namun bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa apabila ditinjau dari segi *gender*, tabel 7 menunjukkan bahwa mahasiswa wanita memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik terhadap *service quality* yang diberikan oleh universitas dibanding mahasiswa pria, dimana mahasiswa wanita memperoleh nilai 4 dan pria 3.8.

Tabel 7
Segi Gender

	Male	Female
Tangibility	3.772125	3.903375
Reliability	3.9395	4.08025
Responsiveness	3.7288	3.8738
Assurance	4.036	4.159
Empathy	3.994	4.163
Average	3.894085	4.035885

Tetapi apabila diuji secara inferensial dapat dilihat pada tabel 8 didapati nilai 0.594 atau tidak signifikan, berarti tidak didapatkan perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan berdasarkan gender terhadap *service quality* universitas swasta di Airmadidi, Minahasa Utara yang menyebabkan H_1 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mosahab, Mahamad dan Ramayah (2010), yang menyimpulkan tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan antara jender terhadap kualitas pelayanan mahasiswa.

Tabel 8
ANOVA

Gender		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa	Between Groups	.055	1	.055	.284	.594
	Within Groups	71.772	368	.195		
	Total	71.827	369			

Namun bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa apabila ditinjau dari segi tingkat, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 9
Segi Tingkat

	Tingkat 1	Tingkat 2	Tingkat 3	Tingkat 4
Tangibility	3.960875	3.852	3.739125	3.833375
Reliability	3.98275	4.02175	3.956	4.0785
Responsiveness	3.6968	3.8478	3.7264	3.255
Assurance	4.06025	4.1018	4.0675	4.137
Empathy	4.0486	4.127	4.0548	4.142
Over all Average	3.949855	3.99007	3.908765	3.889175

Dari table 9 dapat dilihat bahwa mahasiswa tingkat 4 memiliki tingkat kepuasan paling rendah terhadap *service quality* yang diberikan oleh universitas, dan tingkat 1 dan 2 memiliki nilai tertinggi.

Tabel 10
ANOVA

Kepuasan Mahasiswa Tingkat

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.390	3	.130	.666	.574
Within Groups	71.437	366	.195		
Total	71.827	369			

Namun apabila diuji secara inferensial maka dapat dilihat pada tabel 10 didapatkan nilai sebesar 0.574 atau tidak signifikan, sehingga H_2 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mihanović, Batinić, dan Pavičić. (2016) bahwa tidak ada hubungan atas kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat, semua tetap bergantung dari total service quality yang diberikan

oleh universitas tersebut.

Berikut ini akan ditinjau tingkat kepuasan mahasiswa dari segi fakultas dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 11
Segi Fakultas

	FEKON	Filsafat	FIK	FKIP	Pertanian	ASMIK	FIKEP
Tangibility	3.82925	4.01763	4.01875	3.5333333	3.809875	4.02125	3.8125
Reliability	4.03525	4.2155	4.1125	4.175	3.8965	4.083	3.85
Responsiveness	3.842	4.0866	3.75	3.3333333	3.642	4.1336	3.6082
Assurance	4.12775	4.286	4.1125	4.3125	3.75225	4.33325	3.975
Empathy	4.1244	4.3714	3.96	3.5416667	3.8736	4.1	3.955
Over all Average	3.99173	4.19543	3.99075	3.7791667	3.794845	4.13422	3.84014

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan terbaik didapati pada mahasiswa fakultas Filsafat dan Akademi Sekretaris (ASMIK) dan terendah pada mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan (FKIP).

Namun apabila dihitung secara inferensial pada tabel 12 didapatkan hasil 0.516 atau tidak signifikan, maka H_3 ditolak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mihanović, Batinić, dan Pavičić. (2016) bahwa tidak ada hubungan atas kepuasan mahasiswa berdasarkan fakultas, semua tetap bergantung dari total service quality yang diberikan oleh universitas tersebut.

Tabel 12
ANOVA

<u>Kepuasan Mahasiswa Fakultas</u>					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.020	6	.170	.872	.516
Within Groups	70.807	363	.195		
Total	71.827	369			

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini secara umum dapat ditarik kesimpulan bahwa; dari segi *tangibility* didapatkan nilai dengan rata-rata 3.85 dimana faktor-faktor yang sangat membutuhkan perhatian dari pihak manajemen adalah buku-buku di perpustakaan dan sarana pendukung seperti jaringan internet, lapangan olahraga, taman belajar dan lain sebagainya. dari segi *reliability* tingkat kepuasan mahasiswa sudah baik dengan nilai rata-rata 4, dari segi *responsiveness* para dosen masih belum sepenuhnya baik dengan nilai rata-rata 3.8, perlu adanya peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan dan penyediaan waktu bagi mahasiswa, dari segi *assurance* mahasiswa sudah memiliki tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata 4.1, dan dari segi *empathy* mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang baik dengan nilai rata-rata 4. Sehingga dapat diberikan saran kepada pihak

manajemen sebagai berikut:

1. Kepada manajemen Universitas Klabat agar menambah dan memperbaharui buku-buku di perpustakaan, sebab dari faktor *tangibility* aspek inilah yang memiliki nilai paling rendah, disusul dengan faktor pendukung seperti jaringan internet, fasilitas olahraga. Faktor *tangibility* ini sangat penting terutama bagi sekolah berasrama untuk mempertahankan mahasiswanya, hal ini didukung oleh beberapa penelitian yang dilakukan oleh Celiki dan Akyol (2015), Elliot dan Healy (2001), Malinckordt (1987).
2. Perlu adanya evaluasi mengenai beban kerja para dosen mengingat aspek *responsiveness* para dosen belum mencapai nilai rata-rata yang baik terutama dalam kecepatan pelayanan dan pemberian waktu bagi para mahasiswa, sebab hal ini memegang peranan penting dalam mempertahankan dan menarik mahasiswa berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sadeh dan Garkaz (2015).
3. Perlu diadakan penelitian secara berkala agar universitas dapat tetap menjaga kualitas pelayanannya dan memperbaiki aspek-aspek yang kurang mengingat mulai bertambahnya pesaing dalam dunia pendidikan di Sulawesi Utara.
4. Dan untuk mempermudah pihak universitas untuk mengetahui masukan-masukan dari mahasiswa ada baiknya disediakan kotak saran dimana para mahasiswa dapat memberikan masukannya kepada universitas

Daftar Pustaka

- Celiki, Ali Kemal & Akyol, Kubra. (2015). Predicting Student Satisfaction with an Emphasis on Campus Recreational Sports and Cultural Facilities in a Turkish University. *Department of Quantitative Methods and Department of Econometrics, Atatürk University, Erzurum, Turkey* 8(4). 7-22
- Duzevic, I., & Casni, A. (2015). Student and faculty perceptions of service quality: the moderating role of the moderating role of the institutional aspects. *High education Journal. Springer Science Business Media Dordrecht*, (70), 567-584.
- Enayati, T, Modanloo, Y, Behnamfar, A, Rezai, Abbas (2013). Measuring Service Quality of Islamic Azad University of Mazandaran using SERVQUAL model. *Iranian Journal of Management Studies*, 6(1), 99-116.
- Elliot, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1–11.
- Elliott, K. & Shin, D. (2002). Student satisfaction: an alternative approach to assessing this Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 5(5), 97- 109.
- Indriyanti, N, Siswandari, & Ivada, E. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi pada siswa kelas XII Akuntansi SMK Negeri 6 Surakarta tahun 2013. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret*, 1(2), 1-10.

- Khoirunnisak, M & Iriawan, N (2010). Pemodelan faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa berhenti studi (Drop out) di Institut Teknologi Sepuluh Nopember menggunakan analisis Bayesian Mixture Survival. *Jurnal FMIPA Universitas Sepuluh Nopember*, 1-9.
- Kopertis 12. (2017, Oktober 13). *Pemerintah cabut izin 25 PTS*. Retrieved from Kopertis 12:
- Kotler, P & Armstrong, G. (2014). Principles of Marketing 15th Edition. UK: Pearson Ltd. Kountur, Ronny. (2007). Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis. Edisi Revisi. Jakarta: PPM
- Mallinckrodt, Brent (1987). Student Retention and the use of Campus Facilities. *Race Naspa Jurnal* 24,(3). USA
- Maringe, F., (2006) University and course choice Implications for positioning, recruitment and marketing. *International Journal of Educational Management*, 20 (6), 466 – 479.
- McBurnie, G, & Ziguras,C. (2007) *Transnational education: Issues and trends in offshore higher education*. Abingdon, UK: Routledge.
- Mosahab, R., Mahamad, O, & Ramayah, T., (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research* 3(4), 72-80.
- Mihanović, Z., Batinić, A. B., & Pavičić, J. (2016). The Link between Students' Satisfaction with Faculty, Overall Students' Satisfaction with Student Life and Student Performances. *Review of Innovation & Competitiveness* 2(1), 37-60.
- Ong, Leonard. (2018). The Performance of SERVQUAL to Measure Service Quality in Private University. *Journal of Efficiency and Responsibilities in Education & Science, IPMI International Business School* 11(1), 16-21.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' *Journal of Retailing*, Vol. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- Qadri, U, A. (2015). Measuring Service Quality Expectation and Perception Using SERVQUAL: A Gap Analysis. *Business and Economics* 6(3), 1-6.
- Sadeh, E., & Garkaz, M., (2015). Explaining the mediating role of service quality between quality management enablers and students' satisfaction in higher education institutes: the perception of managers. *Total quality management journal* 26(12), 1335–1356.
- Schiffman, Leon & Kanouk, Leslie (2010) *Consumer Behavior 10th Edition*. Prentice Hall
- Shekarchizadeh, A, Rasli, A, & Hon-Tat, H, (2011). SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. *Business process management Journal*, 17 (1), 67-81.
- Srinadi, I, A, M., & Nilakusumawati. D.P. (2008). Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan* 8(3), 217-231.

- Thomas, E. H., & Galambos, N. (2004). What satisfies students? Mining student-opinion data with regression and decision tree analysis. *Research in Higher Education*, 45(3), 251- 269.
- Ulewicz, R., (2014) Application of SERVQUAL ethod for evaluation of quality of educational services at the University of higher education. *Polish Journal of Management Studies*, (9), 254 – 264.
- Wang, I, & Shieh, C., (2006) The relationship between Service Quality and Customer Satisfaction : The example of CJCUC Library. *Journal of Information and Optimization Sciences*, 27(1), 193 – 209.
- Widijowati, D (2012). *Hukum Dagang*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Wilkins, S., Balakrishnan, M., & Huisman, J. (2012). Student satisfaction and student perceptions of quality at international branch campuses in the United Arab Emirates. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 34(5), 543–556.
- Yeo, Rolland. (2008). Servicing service quality in higher education: quest for excellence. *On the Horizon*, 16(3), 152–161.