

PENGARUH LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Agus Jamaludin

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Universitas Indraprasta PGRI
Email: Agus_jamaludin63@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of location and service for student satisfaction in STMIK Institution Indonesia. Dasar theory diapakai by Swastha, the location is tempat where a business or business activity conducted, while Loina (2001.138): Service is an overall process of the establishment of good corporate image melaluoi news media, shaping corporate culture internally, and had a conversation about the company's view to the government leaders and other interested public. The method used reserch Field (field survey) by distributing questionnaires to students as much as 30 orang. Ternyata a magnitude - 87.7, $b_2 = 1.5$, and $b_3 = 2.1$, $F_{count} = 17.87$, $F_{table} (0.05, 2, 27) = 3.58$, the $F = 17.87 > 3.58$, the regression equation is $X_1 = - 87.7 + 1.5 X_2 + 2.1 X_3$, meaningful or significant can be used multiple regression to predict, the population studied. $r^2(3) = 0.97$, $Sb_2 = 106.1$, $Sb_3 = 145.87$, $t_{distribusinormal}$ same campus locations with t service to students is 0.01, $0.01 < 1.314$, $t < t_{tables}$ means no influence location and service to customer satisfaction.

Keywords: *location and service for student satisfied*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di STMIK Pranata Indonesia .Dasar teori yang diapakai menurut Swastha, lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan, sedangkan Loina(2001,138): Pelayanan merupakan suatu proses secara keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan baik melalui media berita ,membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Metode penelitian yang digunakan Field reserch(survey lapangan) dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa sebanyak 30 orang.Ternyata a besarnya – 87,7, $b_2 = 1,5$, dan $b_3=2,1$, $F_{hitung}= 17,87$, $F_{tabel} (0,05, 2, 27) =3,58$ maka $F= 17,87 > 3,58$, maka persamaan regresinya yaitu $X_1= - 87,7 + 1,5 X_2 + 2,1 X_3$, secara berarti atau signifikan dapat digunakan untuk meramal regresi multiple,populasi yang diteliti. $r^2(3)=0,97$, $Sb_2 =106,1$, $Sb_3 = 145,87$, t_{hitung} distribusi normal lokasi kampus sama dengan t_{hitung} pelayanan terhadap mahasiswa yaitu 0,01, $0,01 < 1,314$, $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang berarti tidak ada pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini perkembangan teknologi dan informasi sangat maju dimana perbedaan jarak dan waktu semakin sempit, dimana kejadian di suatu daerah dapat diakses ditempat lain pada waktu yang sama. Jarak tempuh dari suatu tempat ke tempat lain dengan cepat dan mudah dijangkau, pagi di Jakarta, siang di Surabaya dan malam di Bali. Demikian pula komunikasi dan informasi setiap detik mendapatkan berita dari berbagai macam media, baik media cetak maupun media elektronik. Perkembangan masyarakat tentang media internet sudah menjadi kebutuhan. Sehingga menjadi pangsa pasar bagi orang yang membuka jasa internet kerumah – rumah, perkembangan semacam ini semua layanan banyak yang sudah on line dan real time.

Maka peranan komputer, laptop, HP sangat diperlukan sebagai media perkembangan komunikasi dan informasi. Tentu banyak masyarakat ingin mengetahui dan mempelajari ilmu dibidang teknologi komunikasi dan informasi, maka banyak sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi yang membuka jurusan komunikasi dan informasi, salah satunya adalah STMIK Pranata Indonesia Bekasi.

STMIK Pranata Indonesia Bekasi membuka program dan jurusan Manajemen Informatika, Komputer Akuntansi, Sistem Informasi, Teknik Informatika. STMIK Pranata Indonesia berlokasi di depan terminal bus Bekasi yang sangat strategis sehingga mudah dijangkau, mudah dilihat dan dikunjungi, maka banyaklah orang yang ingin kuliah di STMIK Pranata Indonesia, sehingga dari tahun ke tahun jumlah mahasiswanya meningkat.

Seiring jumlah mahasiswanya meningkat membutuhkan gedung yang representatif dan memadai, maka STMIK Pranata Indonesia membuka cabang-cabang yaitu Pondok Gede, Cikarang, Kerawang dan lain-lain. Tentu hal ini untuk memberikan kemudahan mahasiswa untuk kuliah di tempat yang terdekat dengan rumahnya.

Selain dari segi letak lokasi kampus, calon mahasiswa memperhatikan faktor-faktor lain untuk kuliah di perguruan tinggi diantaranya: biaya kuliah yang terjangkau, kualitas dosen, sarana dan prasarana, perpustakaan akreditasi dan pelayanan kepada mahasiswa.

Tetapi seiring dengan waktu berjalan tantangan tetap ada diantaranya faktor internal dan eksternal yang ada, masalahnya sering gonta-ganti kepengurusan, sering telatnya mahasiswa membayar iuran perkuliahan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, rasio dosen yang S2, masih sedikit, akreditasi perguruan Tinggi, dan pelayanan kepada mahasiswa, dan lainnya. Juga faktor eksternal yaitu semakin banyaknya persaingan perguruan tinggi swasta lain yang membuka di wilayah Bekasi, juga perguruan Tinggi Negeri yang membuka kesempatan yang sebanyak-banyaknya untuk mendapatkan mahasiswa baru.

Untuk itu penulis mencoba meneliti tentang: Pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa di STMIK Pranata Indonesia Bekasi.

Perumusan Masalah “Apakah ada pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan Mahasiswa di STMIK Pranata Indonesia Bekasi ?

Pengertian lokasi kampus

Menurut Swastha, lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Sedangkan menurut Kotler : Salah satu kunci menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas. Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomi dan stabilitas, persaingan, iklim, politik, dan lain-lain.

Lokasi kampus sering pula disebut tempat kediaman kampus perguruan tinggi yaitu tempat dimana kampus perguruan tinggi melakukan kegiatannya sehari-hari. Sedangkan istilah tempat kedudukan kampus dapat diartikan sebagai tempat kantor dan kegiatan perkuliahan mahasiswa sehari-hari.

Kedua hal diatas perlu untuk mendapat perhatian bagi kampus perguruan tinggi, sebab kesalahan dalam memilih suatu lokasi kampus akan mengakibatkan kerugian bagi kampus itu sendiri, seperti misalnya harus mengadakan penempatan kembali lokasi (relokation) dan kesulitan apabila akan mengadakan ekspansi.

Dengan tajamnya persaingan serta banyaknya kampus perguruan tinggi sudah tidak mungkin dilakukan dengan cara coba-coba. Karena dengan cara itu kampus perguruan tinggi akan kalah dalam bersaing, disamping waktunya harus berpacu juga efisiensi dibidang biaya perlu mendapat perhatian, oleh karena itu pemilihan lokasi kampus ini harus dilakukan dan diputuskan melalui beberapa pertimbangan yang kongkrit dan lengkap. Hal itu bisa dijalankan dengan meninjau beberapa aspek perguruan tinggi.

Dasar pemikiran mendirikan kampus perguruan tinggi adalah memperoleh keuntungan untuk kelestarian hidup suatu perguruan tinggi dapat dipertahankan, selain itu membuka kesempatan bagi lulusan SLTA untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi lagi yaitu jenjang diploma, strata satu (S1) strata dua (S2) dan strata tiga (S3). Juga membuka peluang kerja bagi tenaga kerja dibidang pendidikan serta dalam mencerdaskan bangsa dengan menyiapkan manusia yang terdidik yang siap kerja dan mendarma baktikan ilmunya di masyarakat demi negara dan bangsa.

Penentuan lokasi akan mempengaruhi tingkat keuntungan yang dapat dicapai kampus perguruan tinggi. Komponen keuntungan terdiri dari biaya modal (cost of capital), biaya operasional (operasional expensis) dan sumber-sumber penerimaan (revenue).

Biaya modal yang dikeluarkan sebagian digunakan untuk mendirikan kampus baru maupun perluasan yang sudah ada. Umumnya biaya modal yang berjumlah sangat besar yang mencakup biaya gedung dan fasilitas operasional, dan besarnya biaya modal ini akan sangat dipengaruhi jarak dan harga yang berlaku pada lokasi tertentu yang dipilih. Demikian juga biaya operasional yang mencakup upah/gaji/honor dosen, gaji karyawan, biaya listrik, telepon, perawatan gedung dan peralatan serta biaya-biaya lainnya.

Jenis-jenis lokasi perguruan tinggi yang ada 4 jenis lokasi yaitu: 1. Lokasi kampus yang terkait dengan kebutuhan pemerintah daerah atau pangsa pasar; 2. Lokasi kampus yang berdasarkan sejarah; 3. Lokasi kampus yang ditetapkan pemerintah; 4. Lokasi kampus yang dipengaruhi oleh faktor-faktor ekonomi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi menurut Tjiptono (2007:92) menjelaskan bahwa pemilihan tempat lokasi memerlukan pertimbangan terhadap faktor-faktor berikut: a. Aksesibilitas, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah terjangkau sarana transportasi umum; b. Visibilitas yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan; c. Lalulintas (Traffic) dimana ada 2 hal yang perlu dipertimbangkan yaitu: 1. Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang besar untuk terjadinya Impuls buying; 2. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas yang bisa juga menjadi hambatan. d. Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman; e. Expansi yaitu terjadinya tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari; f. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung biasa yang ditawarkan; g. Kompetisi yaitu lokasi pesaing. Peraturan pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang bengkel kendaraan bermotor terlalu berdekatan dengan daerah pemukiman.

Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangatlah erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap mahasiswa, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi mahasiswa agar merasa diperhatikan akan keberadaannya.

Menurut Moenir AS (2006:27) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Loina (2003:138), Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya. Sedangkan Brata (2003 : 9), mengatakan suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Ada beberapa faktor yang membuat pelayanan menjadi penting menurut Lena Ellitan dan Antan (2009:185) antara lain: (1) Industri jasa yang semakin bertumbuh seiring perkembangan bisnis global; (2) Persaingan antar sesama perusahaan yang semakin ketat, karena banyaknya pemain baru; (3) Tuntutan pelanggan yang semakin tinggi atas jasa yang

diterimanya; (4) Pentingnya kualitas layanan bagi kelangsungan perusahaan itu sendiri.

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono dan Chandra (2005: 121) ada 2 faktor penting yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu: (1) Jasa yang diharapkan (Expected services); (2) Jasa yang dirasakan (Perceived service)

Beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu: (1) Excellent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh; (2) Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, Membayar output pelayanan; (3) Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual; (4) Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi; (5) Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa; (6) Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan; (7) Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Adapun kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan (Ariani,DW,2009 :182) yaitu: a) Pelayanan yang berkelas internasional berarti dapat memenuhi permintaan dan harapan konsumen tepat waktu pertama dan setiap saat; b) Memberikan jaminan kepuasan yang tinggi kepada konsumen berdasarkan pada pertimbangan betapa berharganya uang yang mereka keluarkan; c) Memberikan citra yang baik kepada perusahaan ; d) Mampu mengatasi dan menguasai perubahan yang terjadi dan melakukan terobosan dalam memberikan pelayanan, tetapi mampu menjaga pengeluaran dibawah kembali.

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal yaitu: 1) Pelayanan dengan cara lisan; 2) Pelayanan melalui tulisan; 3).Pelayanan melalui perbuatan.

Pengertian Kepuasan Mahasiswa.

Menurut Vincent Gaspersz (2005 : 17) tujuan utama dari konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk yang dijual di pasar adalah untuk memaksimalkan kepuasan total. Sedangkan

menurut Kotler (2002 :42) mendefinisikan kepuasan Konsumen Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono 2005 :72) mengemukakan ada empat cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen(mahasiswa):

1. Sistem keluhan dan saran
2. Survey kepuasan Konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen melalui cara :
 - a.Laporan Kepuasan Langsung (directly reported satisfaction);
 - b.Berasal Ketidakpuasan (Derived Dissatisfaction);
 - c.Analisis masalah (Problem analysis);
 - d.Analisis pentingnya kinerja (Importance performance analysis).
3. Pembelanja siluman (Ghost shopping);
4. Analisis konsumen yang hilang.

Menurut Gaspersz dalam (Nasution 2005 : 118) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan (mahasiswa)

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika konsumen sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen;
2. Pengalaman masa lalu;
3. Pengalaman dari teman-teman;
- 4.Komunikasi melalui iklan dan penawaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan.

Pengertian Mahasiswa

Mahasiswa adalah orang yang belajar di perguruan tinggi baik di Universitas,institut, sekolah tinggi,akademi. Lokasi kampus sangat menentukan untuk kemajuan kampus itu sendiri baik dari perencanaan ,pengelolaan,maupun pengembangannya. Sehingga lokasi kampus hendaklah strategis yang didukung oleh faktor-faktor lain baik internal seperti: dekat dengan akses jalan yang setiap saat bisa dilalui oleh kendaraan, bangunan yang memadai,sarana dan prasarana yang lengkap seperti: ruang perkuliahan, ruang laboratorium, ruang perpustakaan, ruang tunggu, ruang Musholla,WC, tempat parkir. Juga faktor internal yaitu: PLN,Telkom,kantin,jasa-jasa lain yang mendukung seperti: Fotocopi, percetakan, jasa keamanan dan faktor ekonomi.

Faktor lain bagi perguruan tinggi selain lokasi kampus yaitu biaya perkuliahan, kemampuan dosen mengajar, karyawan yang terampil, administrasi yang rapih serta pola kepemimpinan.

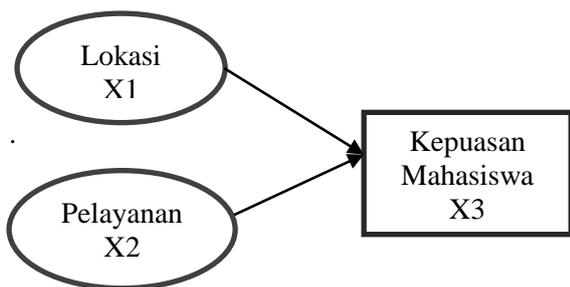
Setelah dianalisa minat calon mahasiswa yang ingin kuliah di perguruan tinggi swasta yaitu: (1) Lokasi kampus; (2) Biaya perkuliahan; (3) Akreditasi Perguruan Tinggi; (4) Program perkuliahan; (5) Sarana dan prasarana yang memadai.

Maka jelaslah lokasi kampus yang strategis dan mudah terjangkau oleh transportasi umum, sarana dan prasarana yang lengkap memberikan kepuasan mahasiswa.

Selain itu pentingnya pelayanan kampus terhadap kepuasan mahasiswa perlu diperhatikan. Banyak hal yang perlu diperhatikan yaitu kecepatan karyawan dalam melayani mahasiswa seperti: memberikan informasi, surat menyurat, pembayaran, program perkuliahan yang dibutuhkan.

Mahasiswa merasa puas, jika lokasi kampus yang sangat strategis dengan sarana dan prasarana yang lengkap, didukung dengan pelayanan yang memuaskan serta faktor lain yaitu akriditasi perguruan tinggi, kualitas dosen, kegiatan intra dan extra kurikuler.

Pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu sebagai berikut:



METODE

Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan pengaruh dan menggunakan data dari kuisisioner yang dibagikan kepada mahasiswa STMIK Pranata Indonesia Bekasi secara random sampling pada tahun 2014 dan diambil sampel sebanyak 30 orang,Adapun untuk mengukur hasil jawaban kuisisioner menggunakan skala likert dengan setiap

jawaban respinden diberi bobot jumlahnya masing-masing: a. Sangat setuju, skor 5, b. setuju skor 4, c. Kurang setuju skor 3, dan d. Tidak setuju skor 2, e. sangat tidak setuju skor 1.

Teknik analisis data terdiri dari dua bagian yaitu analisa deskriptif dan analisa statistik. Analisa deskriptif digunakan untuk menjelaskan pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di STMIK Pranata Indonesia Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pengambilan data dari hasil wawancara, pengajuan quisioner kepada mahasiswa STMIK Pranata Indonesia.

Kepuasan mahasiswa merupakan variabel terikat dan pada penelitian ini merupakan variabel yang diutamakan. Kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh lokasi kampus dan pelayanan. Kepuasan mahasiswa adalah variabel terikat sebagai simbol X1 kemudian dicari pasangannya dengan lokasi kampus sebagai variabel bebas dengan simbol X2 dan Pelayanan sebagai variabel bebas dengan simbol X3

Adapun hasilnya dengan data sebagai berikut: $\sum X1 = 1286$, $\sum X2 = 1128$, $\sum X3 = 1060$, $\sum X1^2 = 55286$, $\sum X2^2 = 44006$, $\sum X3^2 = 38128$, $\sum X1X2 = 47804$, $\sum X1X3 = 44063$, $\sum X2X3 = 39863$, $a = - 87,7$, $b_2 = 1,5$, $b_3 = 2,1$, $JK Reg = 94224,3$, $JK(S) = 71155,3$.

F hitung = 17,87, F (tabel) = (0,05, 2, 27) = 3,58 dengan nilai F = 17,87 > 3,58 dapat diambil kesimpulan regresi linier multiple X1 terdapat X2 dan X3 adalah berarti, dengan kata lain $X1 = - 87,7 + 1,5 X2 + 2,1 X3$, secara berarti atau signifikan dapat digunakan untuk meramal regresi multiple, populasi yang diteliti.

$S1(2,3)^2 = 136,2$, $S1(2,3) = 11,67$, $r2(3) = 0,97$, $r2(3)^2 = 0,94$, $Sb2 = 106,1$, $Sb3 = 145,87$.

Setelah diuji tingkat keberartian persamaan regresi $X1 = - 87,7 + 1,5 X2 + 2,1 X3$, untuk regresi populasi , maka dapatlah dilakukan uji hipotesis:

$H0 : B2 = 0$, $H0 : B3 = 0$ $Ha : B2 \neq 0$, $Ha : B3 \neq 0$ dengan taraf signifikannya = 0,05 $b_2 - B_3$ Statistik uji t = ----- , dengan df = 30 - 2- 1 = 27, hasilnya 0,01

Sb2

Uji secara 1 arah, menurut tabel t (0,05, 27) = 1,314, terbukti t = 0,01 → 0,01 < 1,314, maka H0 : B2 = 0 diterima atau Ha ditolak dan b3 – B3 Uji statistik t = -----, hasilnya = 0,01

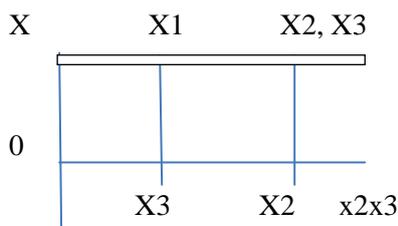
Sb3

Terbukti H0 : B3 = 0 diterima dan Ha ditolak. Dugaan parameter B2 dengan derajat kepercayaan 95 %

$P \{ (1,5 - 106,1) (1,314) < B2 < 1,5 + (106,1) (1,314) \} = 0,95$. $P(-137,4 < B2 < 140,9) = 0,95$
 Nilai keyakinan bawah untuk parameter b2 adalah lebih kecil -137,4 dan nilai keyakinan atas kurang dari 140,9. $P(2,1 - 145,87) (1,314) < B3 < (2,1 + (145,87) (1,314)) = 0,95$. $P(-188,9 < B3 < 193,8)$, nilai keyakinan bawah untuk parameter b3 adalah lebih kecil dari -188,9 dan nilai keyakinan atas kurang dari 193,8

SIMPULAN

Langkah pertama dilakukan perhitungan besarnya a, b2, b3. Ternyata a = - 87,7 , b2 = 1,5, dan b3 = 2,1, maka persamaan regresinya yaitu $X1 = -87,7 + 1,5 X2 + 2,1 X3$. Secara deskriptip diketahui dampak perubahan X2 terhadap X1 adalah sama besarnya dengan X3 terhadap X1 yaitu + 0,01 artinya lokasi kampus sama besarnya dengan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi pengaruh keduanya yaitu lokasi kampus dan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa tidak berpengaruh. Besarnya b2 dan b3 itu diartikan bahwa lokasi kampus sama dengan pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk menggambarkan lebih jelas dampak kedua variabel (X2 dan X3) terhadap X1 dapat dilihat secara geometris sebagai berikut:



$X1/X3 = X1/X2$ atau $Tg X3 = Tg X2$

Jadi pada diagram diatas bahwa walaupun perubahan X3 yang kecil tidak dapat

memberikan dampak yang besar kepada X1 ,begitupun X2 terhadap X1.

Hal ini terbukti dari angka t hitung distribusi normal lokasi kampus sama dengan t hitung pelayanan terhadap mahasiswa yaitu = 0,01, 0,01 < 1,314 .Artinya lokasi kampus dan pelayanan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

SARAN

1. Kampus Perguruan Tinggi dalam menentukan lokasi hendaklah yang strategis,dekat dengan jalan yang setiap saat dilalui kendaraan umum,adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti: perpustakaan,laboratorium,mushollah,tempa t parkir,WC dan pos keamanan.
2. Untuk tercapainya kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi,maka gaya kepemimpinan baik rektor/Ketua , Dekan, Prodi, Staff harus demokratis, harmonis, dan sosiologis.
3. Jika ada permasalahan tentang kepuasan mahasiswa hendaklah diselesaikan dengan baik dan demokratis.
4. Ciptakan hubungan yang harmonis dan kondusif antara pejabat,staff danmahasisw

DAFTAR RUJUKAN

Kotler Philip,Keller Kevin Lane,2009, Manajemen Pemasaran Jilid 1, ,Indeks,Jakarta

Sutojo Siswanto,2008, Manajemen Pemasaran untuk Eksekutif Noin Pemasaran, Erlangga, Jakarta

Kotler Philip, 2000, Manajemen Pemasaran jilid 2, Bumi Aksara, Jakarta

Sumaryoto, 2008, Pedoman Penulisan Skripsi/Tugas akhir,Unindra,Jakarta

Kucoro Siswanto, 2008, Manajemen Pemasaran untuk Eksekutif,Erlangga, Jakarta.

Moenir,AS, 2006, Manajemen Pelayanan umum di Indonesia, PT Bumi Aksara, Bandung

Brata,2003,Dasar-dasar Pelayanan Prima,Erlangga, Jakarta.

uwandi,Hendy Irawan,2004,Kepuasan
Pelayanan Jasa,Erlangga,Jakarta

Ariani,DW, 2004, Pengendalian Kualitas
Statistik Pendekatan dan Manajemen
Kualitas, ANDI, Jogjakarta.

Gaspersz,Vincent,Dr, 2005, Metode analisis
untuk peningkatan Kualitas, Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta.

Anatan, Lina dan Lena Ellitan, 2007,
Manajemen Sumber Daya manusia dalam
Bisnis, Alfabeta, Bandung