

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PTS  
YOGYAKARTA**

**Ratri Nurina Widyanti**  
*ratri.nurina@uty.ac.id*  
*Universitas Teknologi Yogyakarta*

Abstak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kesenjangan (*Gap*) kepuasan mahasiswa antara faktual dan harapan terhadap kualitas layanan Program MM-PTS X. Menganalisis kualitas layanan Program MM-PTS X menggunakan analisis *Diagram Cartesius*.

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh mahasiswa MM-PTS X sebanyak 274 orang. Teknik sampling dengan metode *simple random sampling*, menggunakan rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 160 orang. Menggunakan analisis faktor, menggunakan analisis *gap*, *Diagram Cartesius*.

Hasil analisis strategi yang digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang ada yaitu Pelayanan Akademik dan Kegiatan Non-Akademik merupakan variabel yang perlu dipertahankan, sedangkan Interaksi Mahasiswa, Fasilitas Pendukung, dan Rekrutmen Mahasiswa dalam jangka pendek harus segera ditingkatkan. Adapun variabel Kerjasama Kelembagaan, Kualitas Kurikulum, dan Lingkungan Kampus dalam jangka menengah harus ditingkatkan.  
Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan mahasiswa

#### **A. Pendahuluan**

Sejak berdiri tahun 2006 hingga tahun 2015, MM-PTS X sudah meluluskan 376 mahasiswa. Pada tahun 2015 jumlah mahasiswa MM-PTS X yang aktif sekitar 274 orang, berasal dari mahasiswa *fresh graduate* sekitar 8% dan dari mahasiswa berstatus pegawai/karyawan sekitar 92%. Sebagaimana diketahui terdapat beberapa Program Studi MM di Yogyakarta yang menjadi pesaing utama MM-PTS X, antara lain: MM-UGM, MM-UAJY, MM-UII, MM-UPN, dan MM-UMY.

MM-PTS X masih memiliki berbagai kekurangan dalam menyelenggarakan kegiatan ini, antara lain bersumber dari keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa diantaranya adalah kurangnya fasilitas pendukung, interaksi mahasiswa, rekrutmen mahasiswa dan kegiatan non-akademik, sebagaimana hasil rekap kuesioner awal yang disebarkan ke 10 mahasiswa MM-PTS X yang memberikan hasil kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendukung 15%, interaksi mahasiswa 10%, rekrutmen

mahasiswa 15%, kegiatan non-akademik 4%, pelayanan akademik 15%, kualitas kurikulum 20%, lingkungan kampus 10%, kerjasama kelembagaan/industri 10%. Hal ini tidak berbeda jauh dengan hasil penelitian Martins *et al* (2014), Mansori *et al* (2014) dan Jain (2011) yang meneliti kendala-kendala yang umum dihadapi mahasiswa di Malaysia yang timbul dari segi sarana penunjang mahasiswa yang efek pada kepuasan belum maksimal dalam memperoleh pelayanannya.

Oleh karena itu, pada penelitian ini perlu dianalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program MM- PTS X, yaitu:

1. Bagaimanakah kesenjangan (*Gap*) kepuasan mahasiswa antara faktual dan harapan terhadap kualitas layanan Program MM-PTS X?
2. Bagaimanakah kualitas layanan Program MM-PTS X menggunakan analisis *Diagram Cartesius*?

## **B. Tinjauan Pustaka**

### **1. Pemasaran Jasa Pendidikan**

Teori dan praktek pemasaran pada mulanya berkembang dari penjualan produk fisik saja, tetapi kemudian hal ini berkembang menjadi penjualan produk yang tidak berwujud yang disebut jasa. Pendekatan 4P pemasaran tradisional yang meliputi *price, promotion, product, dan place* biasanya selalu dapat bekerja dengan baik pada produk berwujud fisik, tetapi kurang baik bila diterapkan pada jasa pendidikan.

Kualitas jasa pendidikan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut maka kualitas jasa pendidikan merupakan perbandingan antara jasa pendidikan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) dengan kualitas jasa pendidikan yang diharapkan (*expected service*) oleh mahasiswa. Jika kualitas jasa pendidikan yang dirasakan sama dengan kualitas jasa pendidikan yang diharapkan maka kualitas jasa pendidikan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan, sedangkan jika kualitas jasa pendidikan yang dirasakan melampaui harapan mahasiswa maka kualitas jasa pendidikan tersebut dipersepsikan ideal atau berkualitas. Selain itu apabila jasa

pendidikan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa pendidikan tersebut dipersepsikan buruk.

Lembaga pendidikan harus mengetahui jasa pendidikan seperti apa yang diharapkan oleh mahasiswa dan kemudian diterjemahkan ke dalam jasa pendidikan riil sehingga sekurang-kurangnya kualitas jasa pendidikan yang diberikan lembaga pendidikan dan dirasakan mahasiswa sama dengan kualitas jasa pendidikan yang diharapkan mahasiswa. Pencapaian hal tersebut tentunya perlu didukung pengetahuan tentang dimensi kualitas jasa pendidikan yang diinginkan mahasiswa. Ada lima dimensi yang secara umum digunakan mahasiswa dalam menilai suatu kualitas jasa pendidikan (Mansori, 2014), yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa pendidikan seperti yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya sesuai harapan mahasiswa yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua mahasiswa serta tanpa kesalahan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan jasa pendidikan yang cepat kepada mahasiswa. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan secara profesional.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan para pekerja dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan mahasiswa.
- d. Empati (*Emphaty*), yaitu kepedulian dalam memberikan perhatian pribadi secara sukarela kepada setiap mahasiswa.
- e. Sesuatu yang berwujud (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, pekerja dan media komunikasi.

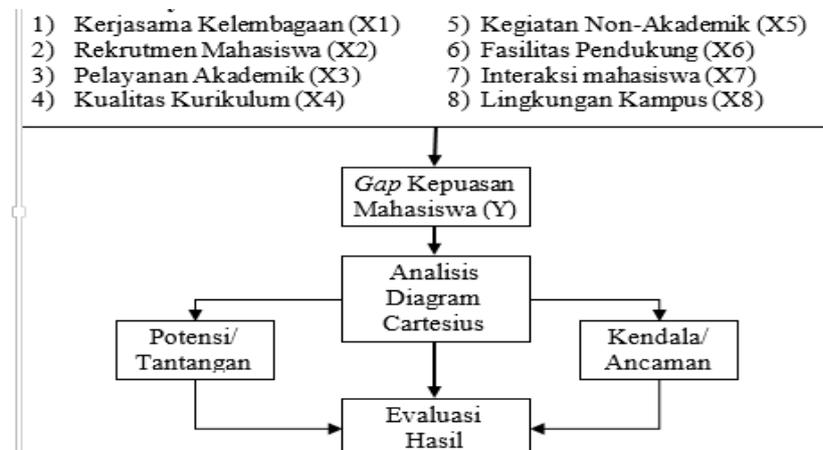
Dimensi kualitas jasa pendidikan yang dijelaskan di atas selain dipahami juga harus diupayakan perwujudannya. Hal tersebut merupakan tugas berat bagi lembaga pendidikan sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan mahasiswa sebagai akibat dari tidak terpenuhkannya mahasiswa terhadap jasa pendidikan yang dirasakannya. Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa sering muncul kesenjangan yang diakibatkan oleh adanya perbedaan persepsi antara manajemen lembaga pendidikan dengan mahasiswa.

Parasuraman dalam Mansori *et al* (2014). memformulasikan sebuah model kualitas jasa pendidikan yang menyoroti persyaratan utama untuk menyampaikan kualitas jasa pendidikan yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi lima kesenjangan (Gap) yang menyebabkan ketidakberhasilan dalam penyampaian jasa pendidikan. Lima kesenjangan itu adalah:

- a. Kesenjangan 1, yaitu kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan persepsi manajemen yang diakibatkan oleh kesalahan manajemen dalam memahami harapan mahasiswa.
- b. Kesenjangan 2, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan mahasiswa dengan spesifikasi kualitas jasa pendidikan akibat ketidakmampuan manajemen dalam menetapkan standar kinerja yang tepat dan jelas.
- c. Kesenjangan 3, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa pendidikan dengan penyampaian jasa pendidikan yang diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia lembaga pendidikan dalam memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.
- d. Kesenjangan 4, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa pendidikan dengan komunikasi eksternal yang diakibatkan oleh ketidakmampuan lembaga pendidikan untuk memenuhi janjinya yang telah dikomunikasikan secara eksternal.
- e. Kesenjangan 5, yaitu kesenjangan antara harapan mahasiswa dengan kenyataan jasa pendidikan yang diterima atau dirasakan sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para mahasiswa. Kesenjangan ini terjadi akibat munculnya kesenjangan 1 sampai 4.

## **2. Kepuasan Mahasiswa**

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga pendidikan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya. Bila kinerja sama dengan harapan maka mahasiswa akan merasa puas. Kotler (2012)



Gambar 1: Model Penelitian (Replikasi dari Jain, 2011)

### C. Metode Penelitian

#### 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

##### a. Variabel Dependen

Kepuasan mahasiswa (Y) adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah membandingkan kinerja atau hasil layanan MM-PTS X yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya. (Kotler, 2012: 37-42).

##### b. Variabel Independen

- 1) Variabel Kerjasama Kelembagaan (X1) yaitu meliputi kapasitas MM-PTS X melakukan Kerjasama Kelembagaan baik dengan lembaga pendidikan lain maupun dengan dunia usaha atau industri. (Jain, 2011: 4-5)
- 2) Variabel Rekrutmen Mahasiswa (X2) adalah penerimaan mahasiswa sejak mulai masuk mendaftar di MM-PTS X. (Jain, 2011: 6)
- 3) Variabel Pelayanan Akademik (X3) adalah pelayanan yang dilakukan MM-PTS X sebagai lembaga pendidikan pada umumnya, seperti pelayanan proses pendaftaran, proses perkuliahan, pelayanan dosen, pelayanan bagian administrasi, dan sebagainya. (Jain, 2011: 4)
- 4) Variabel Kualitas Kurikulum (X4) adalah Kualitas Kurikulum MM-PTS X sebagai lembaga pendidikan tinggi pascasarjana, yaitu agenda mata kuliah

yang berkualitas nasional dan internasional. Kualitas Kurikulum ini sangat menentukan keunggulan MM- PTS X sebagai program studi pascasarjana bidang manajemen, yang berkualifikasi A, B, atau yang lain dibandingkan dengan lembaga pendidikan sejenis di Indonesia dan internasional. (Jain, 2011: 5)

- 5) Variabel Kegiatan Non-Akademik (X5) adalah kegiatan-kegiatan mahasiswa dan dosen dalam menunjang kegiatan akademik berdasarkan tri darma perguruan tinggi, seperti kegiatan kepembelihan (PKM), kegiatan olahraga, kegiatan kesenian, kegiatan bakti sosial-masyarakat, kerjasama mahasiswa antar perguruan tinggi, dan lain-lain. (Jain, 2011: 4-5)
- 6) Variabel Fasilitas Pendukung (X6) adalah Fasilitas Pendukung dalam mendukung kegiatan perkuliahan di MM- PTS X yang meliputi ruang kuliah, ruang diskusi mahasiswa, ruang UKM, perlengkapan dan peralatan perkuliahan, ruang pelayanan administrasi, serta perpustakaan. (Jain, 2011: 5)
- 7) Interaksi mahasiswa (X7) adalah interaksi atau kerjasama antar mahasiswa baik di dalam Lingkungan Kampus dalam menjalankan tugas-tugas perkuliahan maupun di luar Lingkungan Kampus, termasuk interaksi mahasiswa dengan masyarakat civitas akademika, masyarakat sekitar Lingkungan Kampus, dan masyarakat pada umumnya. (Jain, 2011: 4)
- 8) Lingkungan Kampus (X8) adalah kualitas gedung-gedung perkuliahan dan lingkungan sekitar Lingkungan Kampus yang sehat, bersih, dan indah. (Jain, 2011: 4)

## **2. Metode Penentuan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa MM- PTS X. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah metode *simple random sampling*, yaitu sampel diambil secara acak tanpa menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2007:74). Pada saat penelitian dilakukan Januari 2016 diketahui populasi mahasiswa MM- PTS X sejumlah 274 orang, maka dengan menggunakan rumus Slovin, Krejcie dan Morgan dalam Sugiyono (2007: 69-70; 77; 107) diperoleh sampel sebanyak 160 orang.

### 3. Metode Analisis Data

Sebelum menganalisis data dengan analisis faktor, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya data yang digunakan dalam pemecahan masalah yang ada akan diolah dengan analisis faktor menggunakan program SPSS v23 for Windows. Adapun untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa MM- PTS X digunakan metode *Gap* dan strategi peningkatan kepuasan mahasiswa menggunakan *Diagram Cartesius*.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengujian, semua item pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid, dimana mempunyai nilai korelasi *product moment* yang lebih besar daripada nilai kritisnya, yaitu 0.232. Pada pengujian reliabilitas dengan ukuran sampel sebanyak 160 responden, diperoleh nilai *alpha Cronbach* yang lebih tinggi dari persyaratan yang harus dilalui yaitu  $> 0.6$ . Hal ini berarti pengukuran dengan pengumpulan data yang dilakukan dapat memberikan hasil yang konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subyek yang sama. Reliabilitas dari semua variabel adalah andal/tinggi.

#### 2. Hasil Uji Analisis Faktor

Matriks faktor yang terbentuk sebelum dilakukan rotasi, masih menunjukkan hasil yang tidak jelas bedanya sehingga masih sulit untuk diinterpretasikan. Masalah tersebut dapat diupayakan dengan melakukan rotasi faktor untuk memudahkan penjelasan seluruh faktor yang dianalisis dalam model. Pada penelitian ini digunakan rotasi varimax, dimana rotasi varimax dipilih karena lebih mudah dianalisis secara teori maupun sejalan dengan penelitian terdahulu. Setelah dilakukan rotasi, dapat dilihat bahwa item-item yang berjumlah 40 tersebut tersebar ke dalam delapan faktor, yang merupakan variabel-variabel yang mewakili faktornya dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan MM-PTS X.

## E. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Perhitungan Nilai *Gap* Kualitas Layanan

Skor *Gap* adalah perhitungan selisih dari nilai ekspektasi dan nilai persepsi tiap pertanyaan. Hasil inilah yang dinamakan nilai *Gap*.

Tabel 1: Skor rata-rata *Gap* Variabel-variabel Kualitas Layanan

Variabel		<i>Performance</i>	<i>Expectation</i>	<i>Gap</i>	Std. Deviasi	Status
X3	Pelayanan Akademik	3.79	3.60	0.19	1.20	Positif
X4	Kualitas Kurikulum	3.58	3.52	0.06	1.40	Positif
X8	Lingkungan Kampus	3.56	3.51	0.05	1.34	Positif
X6	Fasilitas Pendukung	3.62	3.68	-0.06	1.13	Negatif
X2	Rekrutmen Mahasiswa	3.58	3.60	-0.02	1.24	Negatif
X5	Kegiatan Non-Akademik	3.64	3.57	0.07	1.26	Positif
X7	Interaksi Mahasiswa	3.61	3.69	-0.08	1.34	Negatif
X1	Kerjasama Kelembagaan	3.56	3.59	-0.03	1.25	Negatif

(Sumber: Data primer yang diolah)

### 2. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan MM- PTS X dapat dilihat dari skor perkalian *Gap* kualitas pelayanan dengan bobot kepentingan. Hasil perkalian *Gap* dan *Weight* masing-masing pertanyaan sehingga diperoleh nilai *Final Gap*.

Tabel 2: Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan MM- PTS X

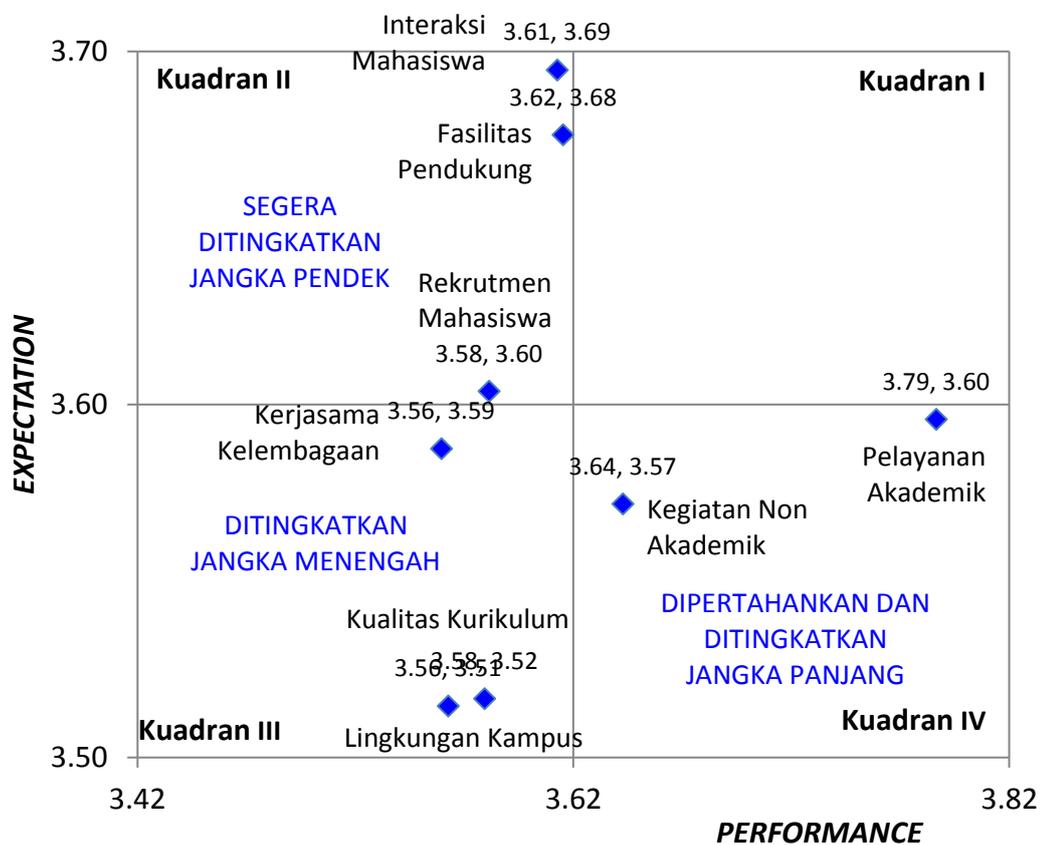
Variabel		<i>Gap</i>	Bobot Kepentingan	Kepuasan Mahasiswa	Status
X3	Pelayanan Akademik	0.19	21.02%	0.040	Puas
X4	Kualitas Kurikulum	0.06	20.64%	0.013	Puas
X8	Lingkungan Kampus	0.05	4.25%	0.002	Puas
X6	Fasilitas Pendukung	-0.06	15.19%	-0.009	Tidak Puas
X2	Rekrutmen Mahasiswa	-0.02	15.36%	-0.003	Tidak Puas
X5	Kegiatan Non-Akademik	0.07	4.08%	0.003	Puas
X7	Interaksi Mahasiswa	-0.08	9.74%	-0.008	Tidak Puas
X1	Kerjasama Kelembagaan	-0.03	9.70%	-0.003	Tidak Puas
Rata-rata		0.02	12.50%	0.004	Puas

(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan di atas dapat diketahui bahwa skor rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan secara rata-rata adalah 0.004. Skor positif ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang ada.

### 3. Analisis Diagram Kartesius

Analisis strategi peningkatan Kualitas Layanan dapat dilihat dari kondisi Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Layanan terhadap kualitas layanan MM-PTS X juga dapat dilihat dalam Diagram *Cartesius* dalam Gambar 2.



Gambar 2: Diagram *Cartesius* Kualitas Layanan di MM-PTS X Yogyakarta  
(Sumber: Data primer yang diolah)

Berdasarkan Diagram *Cartesius* pada Gambar 4.3 di atas diperoleh hasil bahwa secara mayoritas variabel-variabel kualitas layanan yang ada berada di Kuadran II dan Kuadran IV. Hal ini berarti kualitas layanan yang ada adalah Baik

namunbukan yang diharapkan mahasiswa, sehingga strategi yang tepat untuk saat ini adalah memperbaiki kualitas layanan yang ada menjadi lebih baik.

#### **4. Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa**

Analisis potensi dan kendala dalam usaha peningkatan dan mempertahankan kualitas layanan dapat juga dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis ini didasarkan pada data hasil wawancara dengan pihak manajerial MM-PTS X maupun hasil dari analisis *Gap* yang dilakukan. Variabel-variabel fasilitas pendukung, interaksi mahasiswa dan rekrutmen mahasiswa perlu mendapatkan prioritas untuk segera ditingkatkan mengingat variabel-variabel ini mempunyai *Gap* paling negatif terutama kuantitas rekrutmen mahasiswa, dimana perbandingan antara mahasiswa fresh graduate dan pekerja masih sangat besar yaitu 8% dan 92%. Sedangkan tiga variabel yaitu kerjasama kelembagaan, kualitas kurikulum dan lingkungan kampus masing-masing memiliki *Gap* positif, yang artinya secara umum mahasiswa sudah merasa puas namun ketiga variabel tersebut masih perlu ditingkatkan lagi kualitas layanannya dalam jangka menengah. Adapun variabel pelayanan akademik dan variabel kegiatan non-akademik mempunyai *Gap* positif, yang artinya secara mahasiswa sudah merasa puas namun kedua variabel tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk jangka panjang.

Sejauh penelitian ini, tidak banyak ditemukan potensi dan kendala dalam usaha peningkatan kepuasan mahasiswa kecuali untuk jangka panjang. Potensi dan kendala dalam usaha peningkatan kepuasan mahasiswa lebih banyak muncul berkaitan dengan desentralisasi lembaga pendidikan dan aspek bisnis. Pengembangan sistem informasi, sarana-prasarana fisik yang representatif, kelengkapan buku-buku perkuliahan, perpustakaan digital, kenyamanan ruang belajar merupakan hal yang menarik dalam pengembangan MM-PTS X kedepan, terutama dalam usaha meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kinerja layanan dan daya saing. Dalam hal lain pengembangan ini membutuhkan kesiapan dana pengembangan, SDM dan manajemen. Sehingga skala prioritas perlu dilakukan dengan menyesuaikan kemampuan sumberdaya internal dengan tetap memperhatikan perkembangan lingkungan lembaga.

## **F. Kesimpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Secara umum mahasiswa merasa puas terhadap kualitas layanan yang ada di MM- PTS X pada saat ini. Rata-rata skor *Gap* adalah positif sehingga kualitas layanan yang ada pada saat ini cukup memenuhi harapan mahasiswa. Dalam tinjauan tiap variabel kualitas layanan didapat hasil 4 variabel (pelayanan akademik, kualitas kurikulum, lingkungan kampus, dan kegiatan non akademik) memiliki *Gap* positif, artinya variabel-variabel tersebut harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi ke lebih baik; dan 4 variabel (fasilitas pendukung, rekrutmen mahasiswa, interaksi mahasiswa dan kerjasama kelembagaan) mempunyai *Gap* negatif, artinya variabel-variabel tersebut dibawah harapan mahasiswa dan harus ditingkatkan segera.

Berdasarkan Diagram *Cartesius* didapat hasil bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang ada berada dikuadran I yaitu kualitas pelayanan dinilai baik dan diharapkan tinggi oleh mahasiswa. Secara umum startegi yang tepat untuk saat ini adalah memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang ada. Berdasarkan hasil pemetaan dengan menggunakan Diagram *Cartesius* secara parsial dapat dilakukan strategi yaitu Pelayanan Akademik dan Kegiatan Non-Akademik merupakan variabel yang perlu dipertahankan, sedangkan Interaksi Mahasiswa, Fasilitas Pendukung, dan Rekrutmen Mahasiswa dalam jangka pendek harus segera ditingkatkan. Adapun variabel Kerjasama Kelembagaan, Kualitas Kurikulum, dan Lingkungan Kampus dalam jangka menengah harus ditingkatkan.

### **2. Saran**

Secara umum pihak MM- PTS X perlu mempertahankan kualitas layanan yang ada pada saat ini, beberapa kualitas layanan yang mempunyai *Gap* tinggi perlu diperbaiki dan menjadi prioritas dalam usaha peningkatan kepuasan mahasiswa, terutama berkaitan dengan fasilitas pendukung, kerjasama kelembagaan, interaksi mahasiswa, dan rekrutmen mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*, Edisi ketiga, Rineka Cipta, Jakarta
- Athiyaman, Ade. 1997. *Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education*. European Journal of Marketing, Vol. 31 No. 7, 1997, pp. 528-540.© MCB University Press, 0309-0566.
- Behdioglu, Sema and Habibe Yelda Sener. 2014. *Improving Service Quality in Special Education Institutions: Servqual Scale*. Global Business and Management Research: An International Journal Vol. 6, No. 2 (2014) pp. 169-184.
- Ghozali, Imam. 2011. *Model Persamaan Struktural: Konsep & Aplikasi dengan Program AMOS 22*. FE-Undip Semarang
- Husein, Umar. 2002. “*Riset Pemasaran & Perilaku Pemasaran*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Indrawati, Aniek. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang 5 Malang.
- Jain, Rajani. 2011. *Conceptualizing service quality in higher education*. Asian Journal on Quality Vol. 12 No. 3, 2011 pp. 296-314. Emerald Group Publishing Limited 1598-2688. DOI 10.1108/15982681111187128. [www.emeraldinsight.com/1598-2688.htm](http://www.emeraldinsight.com/1598-2688.htm).
- Kitchroen, Krisana. 2004. *Literature Review: Service Quality in Educational Institutions*. Assumption University of Thailand. ABAC Journal Vol. 24, No.2 (May - August, 2004), pp. 14 - 25.
- Kotler, P., & Keller K. L. 2012. *Marketing Management*, 14 th ed.. Harlow: Pearson Education Limited.
- Listiyani, Ursula Kurnia. 2015. *Analisis Posisi maskapai Penerbangan Berbiaya Murah (Low Cost Carrier) Berdasarkan Persepsi Konsumen di Yogyakarta*. Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Mansori, Shaheen, Anthony Vaz & Zarina Mizam Mohd Ismail. 2014. *Service Quality, Satisfaction and Student Loyalty in Malaysian Private Education*.

Asian Social Science; Vol. 10, No. 7; 2014. ISSN 1911-2017 E-ISSN 1911-2025. Published by Canadian Center of Science and Education.

Mansori, Nonso and Omkar Dastane. 2014. *Service Quality Gap for Private Higher Education Institutions (HEIs) in Malaysia: African Students' Perspective*. International Journal of Accounting and Business Management (Online), Volume 2, Issue 1 (April 2014).

Martins, Nonso and Omkar Dastane. 2014. *Service Quality Gap for Private Higher Education Institutions (HEIs) in Malaysia: African Students' Perspective*. International Journal of Accounting and Business Management (Online), Volume 2, Issue 1 (April 2014). Rangkuti, Freddy. 2012. *Analisis SWOT*. UTY Press, Yogyakarta

Rinala, I Nyoman, I Made Yudana, 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).

Sharabi, Moshe. 2013. *Managing and improving service quality in higher education*. International Journal of Quality and Service Sciences Vol. 5 No. 3, 2013 pp. 309-320. Emerald Group Publishing Limited 1756-669X. DOI 10.1108/IJQSS-03-2013-0016. [www.emeraldinsight.com/1756-669X.htm](http://www.emeraldinsight.com/1756-669X.htm).

Sultan, Parves and Ho Yin Wong. 2010. *Service quality in higher education – a review and research agenda*. International Journal of Quality and Service Sciences Vol. 2 No. 2, 2010 pp. 259-272. Emerald Group Publishing Limited 1756-669X. DOI 10.1108/17566691011057393. [www.emeraldinsight.com/1756-669X.htm](http://www.emeraldinsight.com/1756-669X.htm).

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Alfa Beta, Bandung.

Supranto, 2007, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa*, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, F. Chandra G. 2005. *“Service, Quality & Statisfaction”*, Andi Offset, Yogyakarta

Wahyuningsih, Tutik, Sunarto dan Leny Noviani. 2013. *Kepuasan mahasiswa FKIP UNS atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*. Jurnal Pendidikan Bisnis dan Ekonomi (BISE) Vol.1 No. 1 Tahun 2013.