

NASKAH PUBLIKASI

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN  
MAHASISWA PRODI "X" UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**



Oleh

Suryani

07320216



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2017**

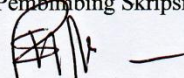
**NASKAH PUBLIKASI**

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN  
MAHASISWA PRODI "X" UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

Telah Disetujui Pada Tanggal

13 NOV 2017

Dosen Pembimbing Skripsi



Drs. Sumedi P. Nugraha Ph.D., Psikolog.

**QUALITY ACADEMIC SERVICES PERCEPTION AND STUDENT  
SATISFACTION OF PRODI "X" UNIVERSITY ISLAMIC INDONESIA  
YOGYAKARTA**

Suryani

Sumedi P. Nugraha

**ABSTRACT**

This study aimed to determine for how between quality academic services perception and student satisfaction of Prodi X. Subject in this research were the active student of Prodi "X" UII Yogyakarta. There were two scales that being used in this research, that is scale that used to measure quality academic service which consisted based on Parasuraman, Berry dan Zeithml (Widodo, 2014) and secondly, student satisfaction scale based on Surcshchandar, Rajendra dan Anantharaman (Pratiwi, 2011). Data were collected from 100 respondents. Result of this research analyzed using Pearson product moment method with SPSS 16.00 for Windows. Results of this analyses shown value of  $r = 0,399$  and  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ). This result shown that is very significant correlation between quality academic services and student satisfaction and so the hypothesis was approved.

Keyword: Quality Academic Services Perception, Student Satisfaction, UII

## Pengantar

Perkembangan dunia saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan khususnya di perguruan tinggi ke persaingan yang sangat ketat untuk memperebutkan perhatian mahasiswa. Berbagai pendekatan dilakukan untuk mendapatkan simpati masyarakat/mahasiswa baik melalui peningkatan kualitas pengajar, peningkatan sarana dan prasarana berfasilitas teknologi tinggi maupun dengan pengembangan sumber daya manusia. Persaingan memberikan yang terbaik kepada mahasiswa telah menempatkan mahasiswa sebagai pengambilan keputusan tentang kepuasan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Peningkatan layanan merupakan harga mati bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kepuasan peserta didiknya.

Perbaikan sarana dan prasarana dan meningkatkan pelayanan yang prima banyak dilakukan oleh perguruan tinggi. Termasuk perbaikan mekanisme pelayanan akademik tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan fungsi setiap mahasiswa dapat terlayani. Bukan hanya terlayani dengan baik bahkan mahasiswa menjadi puas dengan layanan yang diberikan perguruan tinggi. Menurut Widodo (2014), layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Dalam jangka panjang perbaikan layanan akademik bukan saja menguntungkan bagi mahasiswa saja akan tetapi merupakan investasi jangka panjang perguruan tinggi tersebut. Dengan kata lain akan menarik masyarakat umum dan menjadi magnet bagi mahasiswa baru untuk melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tersebut, disebabkan kualitas pendidikan dan layanan terhadap mahasiswa sangat bagus.

Menurut Wijaya (2012), kepuasan mahasiswa adalah salah satu faktor penentu dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu prodi yang bergerak dalam bidang layanan. Apabila mahasiswa merasa kebutuhannya tidak terpenuhi oleh layanan yang diberikan oleh prodi, maka mahasiswa tersebut tidak akan merasa puas. Untuk menilai kepuasan mahasiswa, harapan pelayanan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan mahasiswa merupakan apa yang dipikirkan oleh mahasiswa terhadap suatu layanan sebelum menentukan untuk memakainya. Dalam menentukan dan mempertahankan layanan suatu prodi harus bisa memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para mahasiswa agar merasa puas sesuai dengan harapannya (Tjiptono, 2011).

Kepuasan mahasiswa itu terbentuk mulai dari hal-hal yang kecil seperti kepuasan mahasiswa terhadap cepat tanggapnya staf pelayanan akademik tenaga kependidikan terhadap keluhan maupun klarifikasi yang sifatnya pemberitahuan atau kebijakan yang dikeluarkan prodi. Staf pelayanan akademik tenaga kependidikan diharapkan sopan dan ramah dalam melayani mahasiswa serta dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan sehingga mahasiswa merasa nyaman untuk meminta sesuatu yang diperlukan. Staf Pelayanan akademik tenaga kependidikan diharapkan menguasai informasi seputar pelayanan mahasiswa, pemberian informasi mengenai hal-hal yang menyangkut dalam perkuliahan yang up-to-date, rinci dan terinci juga sangat penting agar mahasiswa dapat mengetahui tindakan apa yang perlu diambil selama masa perkuliahan. Staf pelayanan akademik tenaga kependidikan dapat membantu dan memberikan solusi bagi mahasiswa seperti mahasiswa yang sulit mendaftarkan diri ikut

serta dalam KKN (Kuliah Kerja Nyata) ataupun bantuan jika mahasiswa memiliki kendala KEY-IN dan masih banyak lagi (Lombone, Paedong & Langi, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang dilakukan pada tanggal 14 November 2017 pada dua orang mahasiswa mengenai kepuasan mahasiswa, ada temuan adanya kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa. Dalam wawancara diketahui mahasiswa angkatan 2015 menyatakan kepuasannya terhadap prodi x dikarenakan tersedianya tempat duduk tambahan untuk mahasiswa didepan koridor kampus sehingga mahasiswa tidak duduk sembarangan didepan kelas ketika sedang menunggu mata kuliah berlangsung sehingga dapat mengganggu orang lain yang ingin melewati koridor tersebut. Sedangkan mahasiswa lainnya angkatan 2016 menyatakan kurang puas dengan fasilitas kampus prodi x karena anjungan tidak berfungsi, wifi yang tidak dapat diakses, parkir sempit, ketidakmudahan untuk mengakses hasil ujian UTS maupun UAS, pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan akademik tenaga kependidikan tidak sepenuhnya memberikan kebutuhan mahasiswa dan terkesan mengacuhkan ketika mahasiswa meminta informasi mengenai mata kuliah yang tidak dapat di key-in semester.

Setelah dilakukan indentifikasi kebutuhan mahasiswa mengenai keluhan mahasiswa tersebut mengenai kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa dalam hal ini prodi "X" UII, diharapkan konsistensi dan perhatian staf pelayanan akademik tenaga kependidikan harus benar-benar fokus terhadap layanan kepada mahasiswa. Hal tersebut dapat terjadi kalau pihak akademik atau siapa saja yang memberikan layanan yang telah mengidentifikasi terlebih dahulu keinginan apa yang sebenarnya yang diharapkan mahasiswa sehingga mahasiswa tersebut mendapatkan kepuasan dari layanan yang

diberikan. Karena masalah utama disini adalah jasa layanan akademik yang banyak pesaingnya, dengan begitu prodi dituntut selalu menjaga kepercayaan mahasiswa dengan meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan mahasiswa meningkat.

Menurut Irawan (2002), satisfaction atau kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu, satis yang berarti enough atau cukup dan facere yang berarti to do atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai tingkat yang cukup. Sedangkan kepuasan konsumen adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang bersifat rasional dan emosional. Dalam penjelasan ini mahasiswa dapat diartikan sebagai konsumen, Bagaimana konsumen mengevaluasi jasa/pelayanan yang ditawarkan lebih rumit dan beragam dari pada mereka mengevaluasi penggunaan bahan/material. Konsumen/ mahasiswa tidak mengevaluasi kualitas jasa hanya pada hasilnya saja, tetapi juga akan mempertimbangkan penyampaian. Misalnya orang yang memakai jasa photographer disebuah studio foto tidak hanya menilai bagus nya hasil foto yang sudah jadi, tetapi juga akan menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, begitu juga ketika mahasiswa meminta informasi kepada pihak akademik perguruan tinggi, bukan hanya konten informasinya saja akan tetapi pada bagaimana staf tersebut menyampaikan, keramahan dalam pelayanannya kecepatan dalam memberikan pelayanan dan lainnya. Sehingga kriteria yang digunakan konsumen/mahasiswa dalam mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan menjadi lebih sulit bagi pemasar (marketer) untuk memahaminya. Hasil positif dari evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan adalah berupa kepuasan.



Kepuasan mahasiswa akan terpenuhi apabila proses penyampain dari staf pelayanan akademik kepada mahasiswa sesuai dengan apa yang dipersepsikan mahasiswa. Berbagai faktor seperti subjektifitas staf pelayanan akademik, keadaan psikologis (mahasiswa ataupun staf), kondisi lingkungan eksternal dan sebagainya tidak jarang turut mempengaruhi sehingga layanan sering disampaikan dengan cara yang berbeda dengan yang dipersepsikan oleh mahasiswa. Pada tataran ini akan menimbulkan konsep yang dikenal dengan costumer value (nilai konsumen) (Japrianto & Pramudita, 2013).

Menurut Irawan (2002) faktor pendorong kepuasan konsumen/mahasiswa yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan. Dalam penelitian ini, faktor yang ingin diteliti adalah kualitas layanan. Secara psikologis kualitas layanan yang dirasakan oleh mahasiswa merupakan bentuk persepsi, persepsi kualitas pelayanan adalah suatu pandangan dan realitas dari pelayanan yang diharapkan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak fakultas. Sehingga mahasiswa dapat melihat atau merasakan pelayanan akademik yang baik dan buruknya, mendapatkan persepsi layanan akademik tenaga kependidikan prodi X tersebut. Persepsi yang dimaksud adalah pandangan mahasiswa dalam layanan akademik psikologi untuk menentukan puas atau tidaknya. Karena banyak persepsi mahasiswa yang beragam terhadap kualitas layanan akademik, dari yang baik sampai yang buruk. Tapi itu semua hanyalah pandangan mahasiswa yang merasakan layanan akademik tenaga kependidikan.

Pada penelitian sebelumnya berjudul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank (Harun,



2013). Dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game point blank. Para partisipan mengisi 2 skala yaitu skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang positif sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Sedangkan pada penelitian yang berjudul Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen Hypermarket, tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen hypermarket (Deshiani, 2008).

Dengan demikian, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi kualitas layanan dimata mahasiswa dan bagaimana kepuasan persepsi kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa. Adapun judul skripsi yang dipilih adalah Persepsi Kualitas Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa Prodi "X" Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

## Metode Penelitian

Subjek yang dipakai untuk penelitian ini terdiri dari Mahasiswa dari Prodi "X" UII Yogyakarta yang masih aktif. Subjek berjenis laki-laki dan perempuan dan berjumlah 100 orang.

Metode pengumpulan data menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang dibagikan ke pada masing-masing responden untuk diisi. Kuesioner adalah suatu daftar pertanyaan mengenai masalah dari bidang yang akan diteliti (Narbuko & Achmadi, 2003).

Kepuasan mahasiswa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aspek-aspek yang dirumuskan oleh Surchshandar, Rajendra dan Anantharaman (Pratiwi, 2011), yaitu layanan inti atau produk jasa, unsur pelayanan manusia, sistematisasi pemberian layanan, layanan nyata dari *serviceescapes* tanggung jawab sosial.

Pada setiap aspek terdapat beberapa indikator yang kemudian dikembangkan oleh peneliti menjadi butir-butir pernyataan pada angket. Setiap butir pernyataan memiliki pilihan jawaban berupa angka satu sampai enam yang menandakan semakin tinggi angka yang dipilih oleh responden, maka semakin responden merasa puas atas butir-butir pernyataan angket tersebut. Bentuk kuesioner kepuasan mahasiswa yang digunakan hanya berisikan pernyataan yang memiliki pilihan jawaban interval dari satu hingga enam. Semakin tinggi skor yang diberikan responden menunjukkan semakin responden merasa puas terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut.

Teknik pemberian skor pada kuesioner kepuasan mahasiswa sesuai dengan skor yang diberikan responden pada masing-masing aitem. Penggolongan tinggi rendahnya

tingkat kepuasan mahasiswa responden akan ditentukan dengan menggolongkan jumlah skor total secara keseluruhan menjadi rendah, sedang, dan tinggi. Tingkat kepuasan mahasiswa responden ditentukan dari jumlah skor yang responden dapatkan pada kuesioner kepuasan mahasiswa termasuk dalam golongan rendah, sedang, atau tinggi.

*Bentuk skoring kuesioner kepuasan mahasiswa*

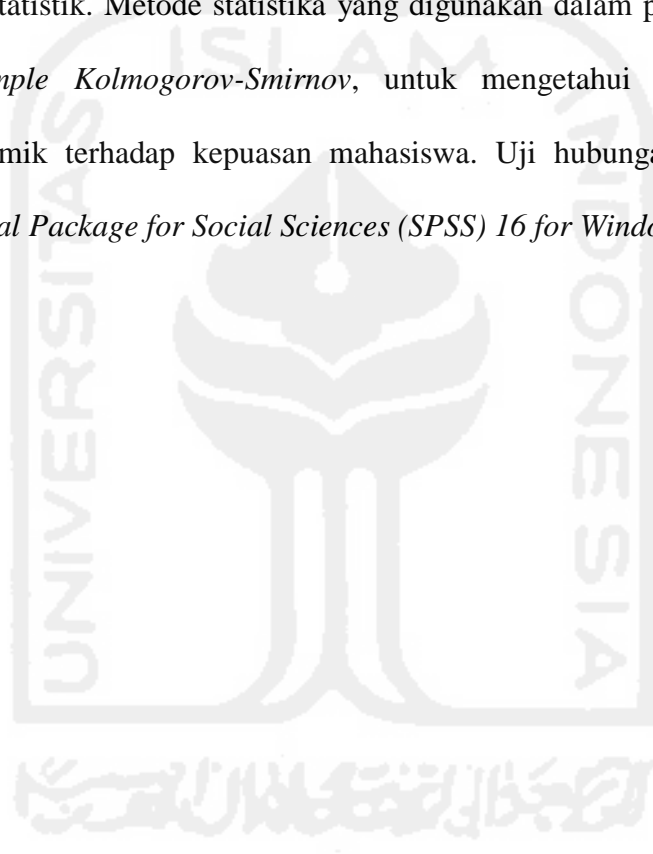
1	2	3	4	5	6
← Semakin tidak puas			Semakin Puas →		

Pada kuesioner kualitas pelayanan akademik, setiap aitem akan memiliki empat alternatif pilihan jawaban yaitu, sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Masing-masing pilihan jawaban memiliki skor atau nilai yang dimulai dari angka 1 hingga 4. Selanjutnya, pada aitem-aitem *favorable* (pernyataan yang mendukung aspek yang digunakan), jika responden memilih pilihan jawaban sangat setuju, responden akan mendapatkan skor 4. Apabila responden memilih pilihan jawaban setuju, responden mendapatkan skor 3. Skor 2 akan diperoleh responden jika responden memilih pilihan jawaban tidak setuju. Terakhir, responden mendapatkan skor 1 untuk pilihan jawaban sangat tidak setuju yang dipilihnya. Hal yang berbeda berlaku pada aitem-aitem *unfavorable* (pernyataan yang tidak mendukung aspek yang digunakan). Skor 4 akan diberikan pada responden yang memilih pilihan jawaban sangat tidak setuju. Berikutnya, skor 3 akan diberikan pada responden yang memilih pilihan jawaban tidak setuju. Skor 2 didapatkan oleh responden yang memilih pilihan jawaban setuju. Terakhir, skor 1 didapat oleh responden yang memilih jawaban sangat setuju. Tabel 4 adalah ringkasan dari penjelasan pemberian skor.

*Skoring Aitem Kuesioner Kualitas Pelayanan*

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Favorable</b>	<b>Unfavorable</b>
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan analisis statistik. Metode statistika yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *One sample Kolmogorov-Smirnov*, untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Uji hubungan dengan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 16 for Windows*.



## Hasil Penelitian

### 1. Uji Asumsi

#### i. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran data variabel bebas dan variabel tergantung berdistribusi normal atau tidak. Distribusi yang dikatakan normal apabila  $p > 0,05$  sedangkan  $p < 0,05$  maka distribusi dikatakan tidak normal. Teknik yang digunakan untuk uji normalitas adalah teknik *One sample Kolmogorov-Smirnov*.

Hasil uji normalitas yang dilakukan pada kedua variabel menunjukkan distribusi yang normal. Dari hasil pengolahan data untuk variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh (K-SZ) = 1,154 dengan  $p = 0,139$ , ( $p > 0,05$ ). Hasil pengolahan data untuk variabel kepuasan mahasiswa diperoleh (K-SZ) = 0,604 dengan  $p = 0,859$ , ( $p > 0,05$ ).

#### *Hasil Uji Normalitas*

Variabel	Nilai K-SZ	Nilai p	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,154	0,139	Normal
Kepuasan Mahasiswa	0,604	0,859	Normal

#### ii. Uji Linieritas

Uji linearitas ini dilakukan untuk mengetahui linearitas hubungan antara variabel kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan yang diteliti. Uji linearitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara kedua variabel linear. Kedua variabel dikatakan

linear jika  $p < 0,05$  dan sebaliknya. Hasil pengolahan data menunjukkan nilai  $F = 24,26$ ,  $p = 0,000$ . Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kepuasan Mahasiswa dengan Kualitas Pelayanan memenuhi asumsi linearitas atau mengikuti satu garis lurus.

*Hasil Uji Linearitas*

Variabel	Nilai F Linearitas	Nilai p	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan	24,26	0,000 ( $p < 0,01$ )	Linear

iii. Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa prodi X Universitas Islam Indonesia. Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson* dengan menggunakan program *SPSS versi 16 for Windows*.

Hasil analisis data menunjukkan korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Mahasiswa ( $r = 0,399$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ )). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima.

### *Hasil Uji Hipotesis*

<b>Variabel</b>	<b>r</b>	<b>r<sup>2</sup></b>	<b>P</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa	0,399	0,159	0,000	Sangat Signifikan

### **Kesimpulan**

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti terbukti atau diterima yaitu, ada hubungan positif antara kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa terhadap Prodi X dengan signifikan dengan nilai  $p = 0,000$ . Semakin kualitas pelayanan akademik, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa mahasiswa tersebut. Namun, kualitas pelayanan akademik bukan faktor utama yang berkontribusi dalam tingkat kepuasan mahasiswa karena kualitas pelayanan akademik hanya berkontribusi sebanyak 15,9 persen dari faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa sehingga korelasi positif yang terjadi tidak sepenuhnya lurus.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti mengutarakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan sebaiknya menambahkan memperbaiki akses menuju situs online kampus yang resmi yang sering digunakan mahasiswa untuk melihat berbagai pengumuman dan mendaftar mata



kuliah. Kemudian, kampus dapat meningkatkan keramahan staf pelayanan akademiknya pada mahasiswa. Staf pelayanan akademik harus lebih memperhatikan mahasiswa selama berkuliah di institusi dengan melihat perkembangan mahasiswa dan mendampingi mahasiswa dengan lebih dalam dengan memberikan solusi ataupun jalan keluar terbaik jika mahasiswa memiliki masalah ataupun hambatan perkuliahan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya sebaiknya merumuskan aitem-aitem yang tidak terlalu banyak tapi tepat sasaran pada kuesioner. Hal ini bertujuan untuk membuat responden lebih mudah dan ketahanan serta keakuratan dalam mengisi kuesioner tidak menurun. Jika tidak memungkinkan, peneliti dapat menambahkan *reward* yang diberikan kepada responden sehingga responden lebih terpacu untuk mengerjakan sebaik mungkin. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan referensi yang lebih banyak lagi dari penelitian ini guna dapat meningkatkan kualitas penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, C. P. M. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Alma, B. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Atmadinata, V., Idris, A & Rande, S. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Volume 13, (1), 2016.
- Azwar, S. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2009. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Branca, A. 1964. *Psychology The Science of Behaviour*. Peparment of Psychology Delaware University: Allyn and Bacon, inc.
- Desthiani, U. 2008. *Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Hypermarket (Carrefour) Lebak Bulus*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Dirgantara, W. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pegunjung Museum Kartini Jepara*. Tesis. Universitas Negeri Semarang.
- Harun, H. I. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank*. *Jurnal Online Fakultas Psikologi*/02/09/2014.
- Hati, W, H & Mariska, L. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Batam*. *Jurnal Online Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Batam*/20/11/2017.
- Indahwati, R. 2008. *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*. 11, <http://smartaccounting.files.wordpress.com/2011/03/pengukuran-kepuasan-mahasiswa-terhadappelayanan-pendidikan-di-jurusan-akuntansi.doc/24/09/2014>.
- Jurkowitsch, S et al. 2006. *Student Satisfacion Model for Austian Higher Education Providers Considering Aspects Of Marketing Communication*. Spesial Edition on Consumer Satisfaction-Global Perspective. Volume 2, Issue 3, 9-22
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Iskandar, L. 2012 . Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Atmajaya Dan Hubungannya Dengan Loyalitas Mahasiswa. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Atmajaya Yogyakarta.
- Khayasta, A. 2011. A Study of Graduate Student Satisfaction Toward Service Quality of Universitas Thailand. *Thesis of Business Administration*. Webster University, <http://www.webster.ac.th/2012/pdf/thesis/2011-12/mba/Ashim%20Kayastha/Ashim%20Kayastha.pdf/23/09/2014>.
- Kotler, P. 1997. *Marketing For Health, Care Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Benyamin Molan, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Langi, Y., Paedong, S, M & Lombone, I. 2012. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Online 1 (1) 52-56 MIPA UNSRAT*. [Http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo/20/11/2017](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo/20/11/2017).
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. G. A. K. G. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP. *E-Jurnal Manajemen*. 5(1). 1-30
- Narbuko, C., & Achmadi, A. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pratiwi, S. 2011. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta. *Pustaka: Jurnal Studi Pustaka dan Informasi*, Vol. 1, No.1, Juni 2015.
- Japrianto, E & Pramudita, Y, A. 2013. Analisa Pengaruh Costumer Value terhadap Costumer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1, (2013) 1-7*.
- Rifai, A., & Suryani, A. 2016. Peran Customer Perceived Value Pada Kepuasan Pelanggan Tiket Online. *E-Jurnal Manajemen*. 5(6).3305-3334
- Srinadi, I. G. A. M & Nilakusmawati, D. P. E. (2008). Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan, November 2008, Th. XXVII, No. 3*.
- Sugianto, J & Sugiharto, S. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA. Vol. 1, No.2, 2013, Hal 1-10*.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sureshchandar, G. S., Chandrasekharan, R., & Anantharaman, R. N. 2002. *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: A Factor Specific Approach. Journal of Services Marketing*, 16 (4): 363-379.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C. V ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Udiutomo, P. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Program Smart Ekselensia Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa. Edisi 1*.
- Yusra, Z & Zikra, R. 2016. Kepuasan Wanita Berbelanja Produk Fashion Berdasarkan Cara Membeli. *Jurnal RAP, Vol, 7, No. 1, 1, Mei, hlm. 55-56*.
- Veloutsou, C., Gilbert, G. R., Mountinho, L. A & Goode, M. M. E. 2005. Measuring Transaction Specific Satisfaction in Services: Are the Measures Transfable Across Cultures. *European Journal of Marketing* (39).
- Wadwa & Raja. 2006. School Organization. *Journal Of Education*. Vol 72.
- Wibowo, A. S. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan di Kota Purwokerto. Jakarta : Sinar Jaya
- Wijaya, D. 2012. Pemasaran Jasa Pendidikan. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, S. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bagian Keuangan Dengan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3, No. 1, Februari 2017, Hal. 13-19*.
- Widodo, H. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Online PGSD FKIP UAD Yogyakarta/20/11/2017*.

## DAFTAR PUSTAKA

### IDENTITAS PENELITIAN

NAMA :SURYANI

NO. TELEPON : 082140000296

EMAIL : shu.suryani.ys@gmail.com

