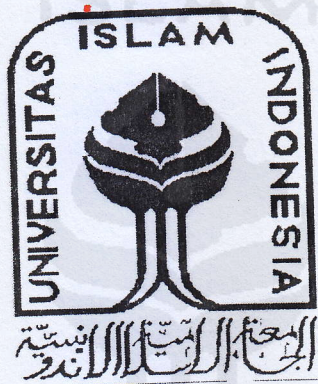


NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN ANTARA HARGA DIRI DAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PRODI**



Oleh:

Tribayu S. Hutami

Sumedi P. Nugraha



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

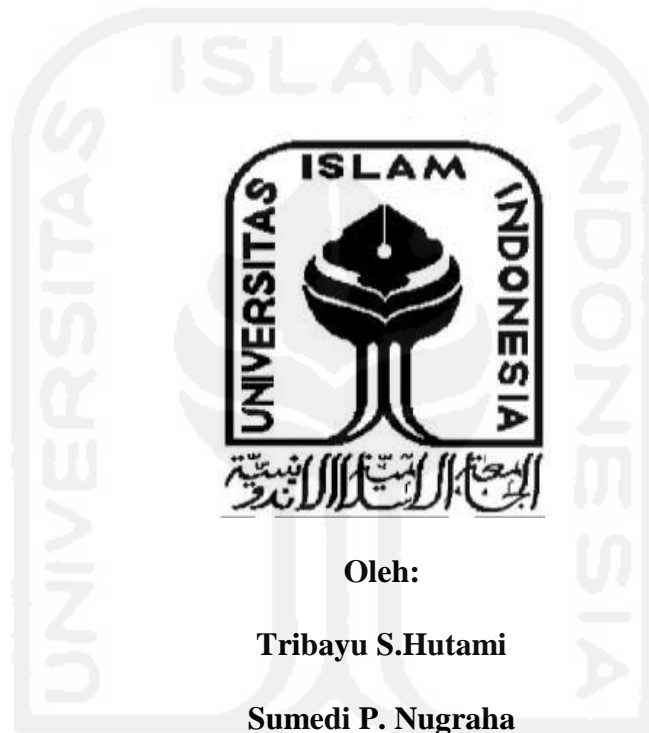
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2015

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN ANTARA HARGA DIRI DAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PRODI**



Oleh:

Tribayu S.Hutami

Sumedi P. Nugraha

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2015

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA HARGA DIRI DAN KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP PRODI**



Dosen Pembimbing Utama

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

THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-ESTEEM AND STUDENT SATISFACTION TO THE COURSE

Tribayu S.Hutami
SumediP.Nugraha

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between self-esteem and satisfaction of students to Prodi X. Respondents are 120 students who have taken at five semesters. The scale used in this study is the scale developed by the researcher based on the aspects from Kotler, Berry, and Parasuraman (Indahwati, 2008; Eliyanora, Andriani, dan Zahara 2010) for student satisfaction, and aspects from Coopersmith (Murk 1995) for self-esteem. The validity of self-esteem scale item to move from 0.273 to 0.579 with a reliability coefficient of 0.791, whereas for student satisfaction moved from 0.359 to 0.735 with a reliability coefficient of 0.965. This study uses correlation analysis of Pearson Product Moment. The results showed a positive correlation between self-esteem and satisfaction of students to Prodi Psychology FPSB UII ($r = 0.276$, $p = 0.001$ ($p < 0.05$)). Thus, the research hypothesis is accepted.

Keyword: Self-Esteem, Student Satisfaction

PENGANTAR

Tahun 2014, siswa lulusan SMA banyak memilih melanjutkan pendidikan ke universitas, terlihat dari pendaftaran SNMPTN tahun 2014 yang meningkat dari 32.161 menjadi 35.000 di Yogyakarta (Wahyudi, 2014). Namun, meningkatnya angka mahasiswa tidak akan berpengaruh jika adanya kasus mahasiswa yang *drop-out*. Beberapa universitas telah mengalami kasus *drop-out* mahasiswanya. Situs resmi sebuah universitas negeri tahun 2012 menuliskan ada 70 mahasiswa yang mengalami *drop-out*. Selain itu, surat kabar *online* Fokusjabar (2012) juga memberitakan sebanyak 10,9% mahasiswa perguruan tinggi lainnya mengalami *drop-out*. Mahasiswa yang *drop-out* berkemungkinan mendaftar ke universitas lain yang lebih memuaskan untuk dirinya.

Menurut Bryant (dalam Billups, 2008), *drop-out* dapat berawal dari ketidakpuasan mahasiswa. Hal ini, didukung oleh pendapat Miller yang mengatakan mahasiswa dengan kepuasan yang rendah tidak akan menikmati proses kuliah dan lulus dengan baik (Billups, F.D, 2008). Sebaliknya, mahasiswa dengan kepuasan yang tinggi akan merasa nyaman dan menikmati segala kegiatan dalam perkuliahannya. Hal tersebut karena mahasiswa yang dapat meraih kepuasannya akan memiliki motivasi belajar yang tinggi. Syafitri (Ajima & Usman, 2013) menyatakan bahwa kondisi lingkungan sekitar mahasiswa dapat mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa. Fasilitas dan sarana yang mencukupi kebutuhan mahasiswa akan membuat mahasiswa dapat belajar lebih baik dan menyenangkan (Djamarah, 2002). Dengan begitu, apabila mahasiswa merasa puas dengan lingkungan perkuliahannya, motivasi belajar mahasiswa akan meningkat

dan dapat lebih maksimal dalam menyerap ilmu yang diberikan oleh universitas serta akan menikmati proses perkuliahan sehingga akan lulus dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa terhadap universitasnya penting dalam meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

Mahasiswa merupakan pelanggan yang akan memilih tempat pemberian jasa sesuai dengan keinginan dan tujuan (Musanto, 2004). Menurut Kottler dan Zeithaml. et. al (Indahwati, 2008), kepuasan pelanggan dalam pemberian jasa adalah kesenjangan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen yang didapat dari membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Harapan yang dimaksud adalah perkiraan atau keyakinan tentang apa yang akan diterima pelanggan (Musanto, 2004). Harapan dibentuk berdasarkan pengalaman pemberian jasa yang serupa sebelumnya dan janji dari penyedia jasa. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Jadi, mahasiswa akan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap lingkungan pendidikannya jika lingkungan pendidikan tersebut dapat mewujudkan janji dan harapan yang mahasiswa miliki.

Menurut penelitian Andri dan Waluyo (2009) juga menunjukkan bahwa lingkungan yang memiliki andil untuk menambah “perasaan mampu” individu agar dapat memaksimalkan potensinya. Jika dilihat dalam konteks mahasiswa, instansi perguruan tinggi adalah lingkungan pendidikan tempat mahasiswa mendapatkan ilmu sehingga lingkungan pendidikan juga memiliki andil untuk membantu mahasiswa mengembangkan potensi yang dimilikinya. Tingkat potensi

yang berkembang akan mempengaruhi tingkat kualitas diri mahasiswa yang terbentuk dan akan dievaluasi oleh diri mahasiswa sendiri untuk penilaian dirinya.

Penilaian diri atau evaluasi mahasiswa terhadap dirinya sendiri akan menghasilkan harga diri mahasiswa tersebut (Coopersmith dalam Pervin, Cervone, John, 2004). Wells dan Marwell mengatakan bahwa harga diri merupakan sebuah fungsi atau komponen kepribadian yang dapat bersifat positif dan negatif (Mruk, 1995). Cara pandang mahasiswa untuk menilai dan mengevaluasi dirinya akan menjadi sifat harga diri. Evaluasi yang jujur dan sungguh-sungguh akan memberikan dukungan dan kekuatan untuk membentuk harga diri yang layak dan bersifat positif (Traves, 2000). Harga diri yang positif membuat mahasiswa terhindar dari perasaan stres dan depresi karena memiliki kemampuan *coping* stres yang tinggi sehingga tidak mudah mengeluh terhadap lingkungan sekitar yang tidak sesuai dengan harapannya (Mruk, 1995). Kemampuan *coping* tersebut membuat mahasiswa telah menyiapkan beberapa alternatif apabila terjadi masalah sehingga saat menemui halangan, mahasiswa tersebut cukup menyelesaikannya sesuai dengan cara-cara lain yang telah disiapkannya. Hal tersebut membuat mahasiswa tidak mudah kecewa dengan kekuarangan yang ada pada lingkungannya. Oleh karena itu, mahasiswa tersebut dapat lebih mudah meraih kepuasannya.

Lingkungan universitas merupakan potensi sumber kritik terhadap harga diri karena adanya tuntutan akademik dan interpersonal (Aditomo dan Retnowati, 2004). Program studi, sebagai salah satu bagian lingkungan pendidikan, juga menjadi potensi sumber kritik terhadap harga diri mahasiswa. Jika mahasiswa

harga diri tinggi, mahasiswa tersebut akan dapat menyikapi kritik dengan positif karena mahasiswa dengan harga diri positif akan berfokus pada kelebihan-kelebihan dan berpikir kritik tersebut untuk membangun dirinya menjadi lebih baik sehingga akan lebih berfokus dan berusaha memanfaatkan potensi yang dimilikinya semaksimal mungkin (Mruk,1995). Hal tersebut membuat mahasiswa dengan harga diri tinggi tidak mudah kecewa dan lebih mudah meraih kepuasan terhadap lingkungan sekitarnya. Sebaliknya, apabila mahasiswa memiliki harga diri rendah, mahasiswa akan berfokus pada kekurangan yang dimiliki sehingga kurang berusaha dan kritik yang ada menjadi tekanan yang menyebabkan mahasiswa tersebut kurang mengapresiasi fasilitas yang disediakan lingkungan sekitarnya karena beranggapan tidak cukup membantu dalam mengatasi kritik-kritik yang ada. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan positif antara harga diri dan kepuasan mahasiswa terhadap Prodi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

METODE PENELITIAN

Responden Penelitian

Responden dipilih dengan menggunakan *random sampling* yaitu, mengambil secara acak responden yang sesuai kriteria responden penelitian. Kriteria responden penelitian ini adalah (1) mahasiswa Prodi Psikologi FPSB UII (2) sedang menjalani semester lima.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data tingkat kepuasan mahasiswa dan harga diri adalah dengan menggunakan kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Adapun kuesioner tersebut berisikan 74 pernyataan untuk kepuasan mahasiswa dan 12 pernyataan untuk harga diri dengan menggunakan model skala Likert.

Skala kepuasan mahasiswa dibuat berdasarkan lima aspek dari Kotler, Berry dan Parasuraman (Indahwati, 2008; Eliyanora, Andriani, & Zahara, 2010) yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Pada alat ukur ini diperoleh validitas antara rentang 0,274 dan 0,573 dengan reliabilitas 0,764. Selanjutnya, skala harga diri dibuat berdasarkan empat aspek yang dikemukakan oleh Coopersmith (Mruk, 1995) yaitu, kekuatan, kebajikan, keberartian dan kemampuan. Validitas yang diperoleh dari alat ukur ini antara rentang 0,359 dan 0,735 dengan reliabilitas 0,965.

Prosedur Pengambilan Data

Kuesioner disebar di kelas A, C, D Kualitatif pada tanggal 24, 25, dan 26 November 2014 pukul 10.30 WIB sesuai dengan ijin yang diberikan oleh dosen yang mengajar saat itu. Pada proses pengambilan data, jumlah responden yang ada di kelas 113 kuesioner dan sisanya, 37 kuesioner disebar secara acak pada mahasiswa prodi psikologi FPSB UII yang ada di kampus. Dari 150 total kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden, peneliti hanya dapat menganalisis 120 kuesioner karena 30 kuesioner tidak lolos pengisian administrasi dan beberapa aitem ada yang terlewat diisi.

Metode Analisis Data

Metode analisis data untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan teknik korelasi dari Pearson. Pada analisis tambahan menggunakan uji beda *independent t-test* untuk responden berdasarkan kelamin dan anova satu jalur untuk responden berdasarkan usia dan angkatan. Seluruh analisis yang dilakukan dibantu oleh SPSS. Apabila nilai $p < 0,05$, hipotesis penelitian diterima.

HASIL PENELITIAN

Guna hasil penelitian dapat terlihat dengan jelas, data hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel-tabel berikut:

Tabel 1
Deskripsi Hasil Penelitian

Faktor	Hipotetik				Empirik			
	Xmin	Xmax	Mean	SD	Xmin	Xmax	Mean	SD
Harga diri	12	48	30	6,000	23	47	36,53	4,054
Kepuasan mahasiswa	74	444	259	61,666	189	415	292,26	41,270

Keterangan : Xmin : Skor total minimum
Xmax : Skor total maksimum

Tabel 2
Uji Hipotesis

Variabel	r	ρ	Kesimpulan
Kepuasan mahasiswa * harga diri	0,276	0,001	Signifikan

Tabel 3
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-laki	14	11,7%
Perempuan	106	88,3%
Total	120	100,00%

Tabel 4
Analisis Tambahan per aspek kepuasan mahasiswa yang dimiliki responden

Kategori	<i>Reliability</i>		<i>Assurance</i>	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	2	1,7%	16	13,35%
Rendah	36	30,0%	16	13,35%
Sedang	47	39,2%	58	48,30%
Tinggi	31	29,8%	24	20,00%
Sangat Tinggi	4	3,3%	6	5,00%
Total	133	100,0%	120	100,00%

Kategori	<i>Responsiveness</i>		<i>Emphaty</i>	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	4	3,3%	3	2,5%
Rendah	26	21,7%	29	24,2%
Sedang	62	51,6%	76	63,3%
Tinggi	23	19,2%	7	5,8%
Sangat Tinggi	5	3,2%	5	4,2%
Total	120	100,00%	120	100,0%

Kategori	<i>Tangible</i>	
	Frekuensi	Persentase
Sangat Rendah	5	4,2%
Rendah	30	25,0%
Sedang	53	44,2%
Tinggi	29	24,2%
Sangat Tinggi	3	2,5%
Total	120	100,0%

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara harga diri dan kepuasan mahasiswa dan seberapa besar hubungan antara harga diri dan kepuasan mahasiswa Prodi X. Berdasarkan hasil analisis menggunakan teknik korelasi dari Pearson, didapat adanya hubungan positif yang signifikan antara harga diri dan kepuasan mahasiswa dengan $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut bermakna adanya korelasi positif yaitu, semakin tinggi harga diri mahasiswa maka akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa terhadap prodi X. Sebaliknya, semakin rendah harga diri mahasiswa, maka semakin rendah pula kepuasan

mahasiswa yang dirasakannya terhadap Prodi X. Analisis data ini juga menghasilkan nilai $r = 0,276$ yang bermakna korelasi tersebut tidak sepenuhnya lurus yaitu tidak semua responden memiliki tingkat harga diri tinggi juga memiliki tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil riset Deaux (Andri & Waluyo, 2009) menyimpulkan bahwa usaha peningkatan kepuasan kerja karyawan dapat dimulai dengan usaha meningkatkan harga diri. Apabila harga diri semakin tinggi, kepuasan juga semakin mudah dicapai. Harga diri yang tinggi membuat mahasiswa merasa lebih percaya diri akan kemampuan dan potensi yang dimiliki sehingga mahasiswa lebih mampu menyelesaikan masalah-masalah yang ada di lingkungan pendidikannya. Masalah yang terselesaikan membuat mahasiswa akan terhindar dari stres dan lebih dapat menikmati apa yang sedang di jalannya karena merasa bahagia, termasuk terhadap lingkungan pendidikannya. Mahasiswa yang dapat menikmati kegiatan dan lingkungannya akan merasa puas dengan lingkungan prodi tersebut karena tidak ada kekecewaan atau harapan dan keinginannya pada prodi sudah cukup tercapai.

Mahasiswa dengan harga diri tinggi lebih realistis dan lebih terbuka terhadap umpan balik atau kritik yang diberikan orang lain terhadap dirinya (Mruk, 1995). Mahasiswa tersebut tidak banyak menaruh harapan yang terlalu tinggi dan lebih dapat menerima kenyataan yang tidak sesuai harapan karena dengan harga diri tinggi, mahasiswa mampu melewati tantangan dalam hidupnya. Namun, mahasiswa dengan harga diri rendah cenderung lebih sensitif terhadap kritik sehingga kurang dapat menerima kenyataan. Mahasiswa dengan harga diri rendah

cenderung merasa inferior, kesepian, tidak berdaya sehingga dapat berkembang pada depresi dan tidak dapat menikmati hidupnya dalam kampus prodi. Ketidakmampuan mahasiswa untuk menikmati membuat mahasiswa merasa kecewa dan mengakibatkan ketidakpuasan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahmawati (2013) mengenai analisis faktor kepuasan mahasiswa disebutkan bahwa salah satu aspek yang ada yaitu pelayanan. Dalam pelayanan, terjadi interaksi yang akan sangat berhubungan dengan harga diri. Diterima dan diperlakukan baik oleh orang lain merupakan salah satu tujuan yang dicapai oleh harga diri (Coopersmith, dalam Mruk, 2004). Perasaan berharga mahasiswa karena diterima oleh lingkungan kampusnya akan membuat harga diri mahasiswa meningkat. Dengan adanya hasil positif yang dirasakan mahasiswa dari kampus prodi X, maka kepuasan mahasiswa yang dirasakan oleh mahasiswa akan ikut meningkat, dibuktikan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dan harga diri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jooshanloo dan Afshari (2011) mengenai lima ciri besar kepribadian yang salah satunya adalah harga diri menghasilkan bahwa dari kelima ciri kepribadian besar itu, harga diri yang paling banyak berkontribusi atau berhubungan dengan tingkat kepuasan hidup. Hasil tersebut mendukung hasil penelitian ini yang menunjukkan harga diri merupakan salah satu faktor kepuasan, baik itu kepuasan pelanggan maupun kepuasan hidup. Hal tersebut karena berkuliah merupakan salah satu bagian *episode* dari kehidupan yang sedikitnya akan mempengaruhi kepuasan hidup secara

keseluruhan sehingga terbukti dari penelitian sebelumnya ditambah penelitian ini dan beberapa literatur mengenai faktor kepuasan mahasiswa, harga diri memiliki kontribusi atau hubungan dengan tingkat kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan pendapat Branden yang mengatakan bahwa harga diri adalah disposisi untuk mengalami diri sebagai yang kompeten untuk mengatasi tantangan dasar kehidupan dan mendapat kebahagiaan (Joshi & Srivastava, 2009). Mahasiswa dengan harga diri tinggi berarti dapat mengatasi berbagai macam tantangan dengan lebih kompeten dibandingkan mahasiswa dengan harga diri rendah. Selain itu, dengan mendapatkan kebahagiaan yang tinggi berarti tidak banyak kekurangan yang membuatnya mengeluh dan menghambat mahasiswa mencapai tujuannya. Hal itu menunjukkan mahasiswa dengan harga diri tinggi tidak mudah menyerah dan lebih berusaha memanfaatkan sarana pendukung yang ada di lingkungannya. Dengan demikian, mahasiswa tersebut merasakan kekecewaan atau kesenjangan yang sedikit dan kepuasan lebih mudah dicapai.

Analisis tambahan penelitian ini memperlihatkan bahwa pada aspek *assurance* dan *emphaty* memiliki kesenjangan jumlah rendah dengan tinggi yang lebih terlihat dibandingkan aspek lain. Menurut Irawan (2003), *assurance* merupakan aspek yang berhubungan dengan kemampuan institusi pendidikan dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa. Aspek *assurance* yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa karena timbulnya rasa percaya dan yakin mahasiswa terhadap institusi, sehingga mahasiswa tidak ragu lagi untuk tetap berkuliah di institusi pendidikan tersebut. Aspek *emphaty*

pada kepuasan sesuai dengan teori kebutuhan Mashlow setelah kebutuhan fisik, rasa aman dan sosial. Kebutuhan selanjutnya, seperti aktualisasi diri, berhubungan dengan empati. Keramahan merupakan salah satu contoh dalam aspek empati. Staf institusi yang ramah akan membuat mahasiswa merasa lebih nyaman dan senang, sehingga dapat lebih betah berkuliah di institusi pendidikan tersebut.

Penelitian ini memang mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya. Namun, masih sedikitnya literatur atau referensi yang berkaitan dengan kedua variabel membuat penelitian ini belum dapat mengulas atau memaparkan lebih dalam pada pembahasan mengenai hubungan kedua variabel ini. Selain itu, tidak berimbangya responden jenis kelamin laki-laki dan perempuan membuat analisis tambahan penelitian ini yang didasari oleh jenis kelamin tidak dapat dikatakan sangat valid.

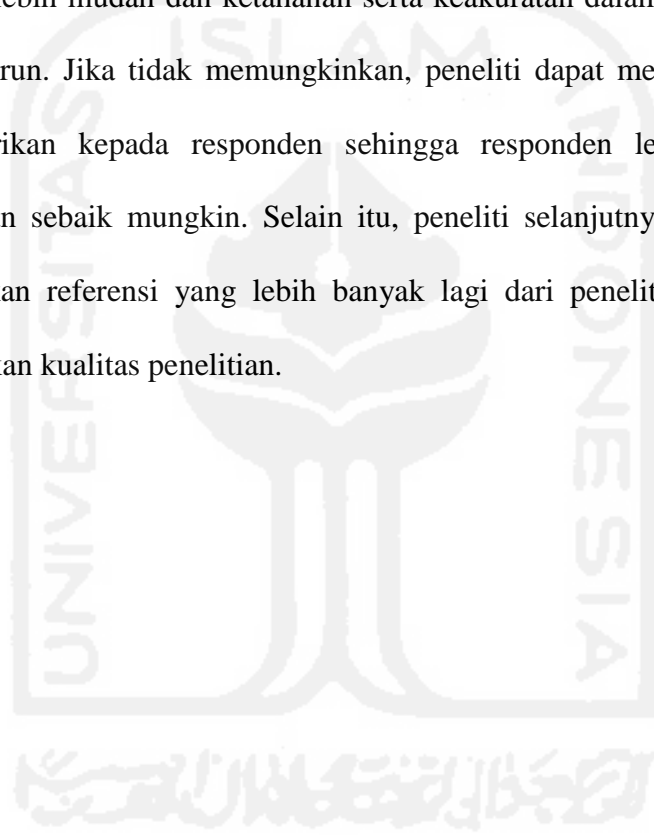
KESIMPULAN

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti terbukti atau diterima yaitu, ada hubungan positif antara harga diri dan kepuasan mahasiswa terhadap Prodi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya dengan signifikan dengan nilai $p = 0,001$. Namun, harga diri bukan faktor utama yang berkontribusi dalam tingkat kepuasan mahasiswa karena harga diri hanya berkontribusi sebanyak 27,6 persen dari faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa sehingga korelasi positif yang terjadi tidak sepenuhnya lurus. Selain itu, tidak ada perbedaan tingkat harga diri mahasiswa baik berdasarkan jenis kelamin, angkatan

dan usia. Pada tingkat kepuasan mahasiswa juga tidak ditemukan perbedaan berdasarkan jenis kelamin, angkatan dan usia.

SARAN

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

- Ajima, R., Usman, S. 2013. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Dengan Motivasi Belajar Mahasiswi D-III Kebidanan Tingkat III Stikes U'Budiyah Banda Aceh*. Diunduh dari http://simtakp.uui.ac.id/dockti/RIFKA_AJIRNA-upload_kti.pdf, pada 22 Januari 2015.
- Al Khatib, S. A. 2013 Satisfaction With Life, Self-Esteem, Gender, and Marital Status as Predictors of Depressive Symptoms Among United Arab Emirates College Student. *Journal of Psychology and Counseling*. 5(3) 53-61.
- Ananti, E. S. 2011. Hubungan Antara Harga Diri Dengan Kecenderungan Perilaku Bullying Pada Remaja. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
- Andri., & Waluyo, L. E. M. 2009. Harga Diri, Orientasi Kontrol, dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*. 2(2). Diunduh pada 9 September 2014, dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=23971&val=1442&title=>.
- Aryana, M. 2010. Relationship Between Self-Esteem and Academic Achievement Among Pre-University Student. *Journal of Applied Sciences*. 10(20), 2474-2477. Diunduh pada 22 September 2014, dari <http://docsdrive.com/pdfs/ansinet/jas/2010/2474-2477.pdf>.
- Azwar, S. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eliyanora., Andriani, W., & Zahara. 2010. Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Akutansi & Manajemen*. 5(2), 81-88. Diunduh pada 24 September 2014, dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=58259&val=4378>.
- Fokusjabar.com. 2012. *Pembelajaran tak mudah, Drop out tak terhindarkan di ITT*. Diunduh pada 10 September 2014, dari <http://fokusjabar.com/2012/11/24/pelajaran-tak-mudah-dropout-tak-terhindarkan-di-itt/>.
- Handi, I. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Hidayat, R., Ikhwana, A., & Kurniawati, R. 2013. *Faktor-faktor Determinan Terhadap Keberlanjutan Bisnis Tata Rias Kecantikan di*

Kabupaten Garut. 11(1). Diunduh pada 9 September 2014, dari <http://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download/1376/1181>.

- Indahwati, R. 2008. *Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan*. 11. Diunduh pada 24 September 2014, dari <http://smartaccounting.files.wordpress.com/2011/03/pengukuran-kepuasan-mahasiswa-terhadap-pelayanan-pendidikan-di-jurusan-akuntansi.doc>.
- Jooshanloo, M., Afshari, S. 2011. Big Five Personal Trait and Self-Esteem as Predictor of Life Satisfaction in Iranian Muslim University Student. *Journal Happiness Study*. 12(1), 105-113. Diunduh pada 8 September 2014 dari <http://search.proquest.com/docview/848542662/617982AF7DF0423APQ/1?accountid=38628>.
- Joshi, S., Srivastava. R. 2009. Self-Esteem and Academic Achievement of Adolescents. *Journal of The Indian Academy of Applied Psychology*. 35 Hal 33-39.
- Khayasta, A. 2011. A Study of Graduate Student Satisfaction Toward Service Quality of Universitas Thailand. *Thesis of Business Administration. Webster University*. Diunduh dari <http://www.webster.ac.th/2012/pdf/thesis/2011-12/mba/Ashim%20Kayastha/Ashim%20Kayastha.pdf>.
- Marcussen, K. 2006. Identities, Self-esteem, and psychological distress: an application of identity-discrepancy theory. *Sociological Perspectives*. 49(1), 1-24. Diunduh pada 20 Maret 2013, dari <http://search.proquest.com/docview/213988555/140B918AFE929234095/1?accountid=62690>.
- Mruk, C. 1995. *Self-Esteem: Research, Theory, and Practice*. New York: Springer Publishing Company
- Mukmin, U. 2013. *Stop Galau, Perhatikan Akreditasi*. Diunduh pada 15 Desember 2014, pada <http://edukasi.kompasiana.com/2013/04/04/stop-galau-perhatikan-akreditasi-542689.html>.
- Musanto, T. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. 6(2), 123-136.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O. P. 2004. *Psikologi: Kepribadian: Teori dan Penelitian Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana.
- Rahmawati, D. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*. 9(1). Diunduh pada 2 Desember 2014, dari <http://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download/1376/1181>.
- Rice, F. P., & Dolgin, K. G. 2008. *The Adolescent : Development, Relationship, and Culture*. Boston, MA : Pearson Education.
- Rosli, dkk. 2012. Self-Esteem and Academic Performance Relationship Amongst The Second Year Undergraduate Students of Universiti Kebangsaan Malaysia, Kuala Lumpur Campus *Social and Behavioral Sciences*. 60. 582-589.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- University of Brawijaya. 2012. *Tahun 2012 Jumlah Mahasiswa S1 Feb Ub Yang Di Drop Out Sebanyak 70 Orang*. Diunduh pada 10 September 2014, dari http://feb.ub.ac.id/tahun-2012-jumlah-mahasiswa-s1-feb-ub-yang-di-drop-sebanyak-70-orang.html#.VA_btvnZZSM.
- Wahyudin, A. 2014. *Biaya Murah, Pendaftar Membludak*. Diunduh dari <http://www.solopos.com/2014/06/09/sbmptn-2014-biaya-murah-pendaftar-membeludak-512188>, pada 8 September 2014.

IDENTITAS PENULIS

Nama : Tribayu Siti Hutami
Alamat Kampus : Jalan Kaliurang km.14,5 Besi, Sleman, Yogyakarta
Alamat Rumah : Jalan Dian Nusantara 2 no.120 Seturan Yogyakarta
Nomor HP : 085227976461
Alamat Email : tribayus.tami@gmail.com

