

LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA TAHUN AKADEMIK 2017/018



OLEH:
BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI

STKIP MUHAMMADIYAH SORONG
TAHUN AKADEMIK 2017/2018

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti lembaga memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan / kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan

dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni :

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, universitas terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Suatu jasa pelayanan harus memutuskan seberapa banyak pelayanan berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-masing segmen pasar dan pelanggan, dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh. Azwar (1996) berpendapat masalah mutu akan muncul apabila unsur masukan, proses, lingkungan serta keluaran menyimpang dari standar yang telah ditetapkan.

Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Muhammadiyah Sorong merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Sorong, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima. Selain kepuasan internal (dosen dan tenaga kependidikan), STKIP Muhammadiyah Sorong memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan STKIP Muhammadiyah Sorong terhadap pelanggan internal (mahasiswa) terhadap Aspek layanan Akademik maka perlu dilakukan sebuah penelitian.

Selain itu, terdapat gejala penurunan jumlah mahasiswa antara Mahasiswa masuk (Baru) dan mahasiswa yang aktif belajar di tahun akademik berjalan (*on going*). hal ini perlu dilakukan penelitian yang mendalam.

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan STKIP Muhammadiyah Sorong melakukan Penelitian kepuasan terhadap mahasiswa adalah Untuk mengetahui gambaran tentang mutu layanan STKIP Muhammadiyah Sorong terhadap mahasiswa terhadap 6 (Enam) Aspek, diantaranya adalah Aspek Tangibles (Sarana pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Mengajaran dan Prasarana Pendidikan), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik), Responsiveness (Sikap Tanggap), Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa), Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

1.3. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan penelitian kepuasan mahasiswa, adalah Sebagai bahan masukan oleh institusi (STKIP Muhammadiyah Sorong) dalam program pengembangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya khususnya dibidang kemahasiswaan dan sebagai dokumen dalam rangka akuntabilitas organisasi dalam upaya penjaminan mutu perguruan tinggi

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1. Konsep Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun public. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa penting nya birokrasi dalam pelayanan public sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak . Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

2.2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Jika pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan publik, berarti pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Nurhasyim (2004) menyebut beberapa perilaku pelayanan prima pada sektor publik sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang

dilakukan secara maksimal.

- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas masyarakat eksternal dan internal.

Apabila pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan umum, maka pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu proses pelayanan kepada masyarakat, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan, bahwa setiap pemberi layanan harus memiliki kualitas kompetensi yang professional. Oleh sebab itu kualitas kompetensi profesional menjadi aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu Attitude (sikap), Attention (perhatian), Action (tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (attitude) meliputi tiga prinsip berikut ini:

- a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
- b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, what dan logis.
- c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Pelayanan prima berdasarkan attention (perhatian) meliputi tiga prinsip berikut ini:

- a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
- b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
- c. Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan action (tindakan) meliputi lima prinsip berikut ini.

- a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan.
- b. Mencatat kebutuhan para pelanggan.
- c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
- d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
- e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali

Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan konsep Pelayanan Prima adalah

sebagai berikut.

- a. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
- b. Pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik.
- c. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah yang memenuhi standar.
- d. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru, yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
- e. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyusun standar pelayanan.

Hasil pengkajian para ahli menunjukkan pentingnya pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengembangkan konsep Total Quality Service (TQS). Tujuan dari TQS adalah mewujudkan tercapainya kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang dan melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan. Konsep TQS menurut Tjipto (1997), yaitu:

1. Berfokus kepada Pelanggan

Prioritas utama adalah mengidentifikasi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Selanjutnya dirancang sistem yang dapat memberikan jasa atau layanan tertentu yang memenuhi keinginan pelanggan.

2. Keterlibatan Pegawai secara Menyeluruh

Semua pihak yang terkait dengan upaya peningkatan pelayanan harus dilibatkan secara total menyeluruh. Karena itu, pimpinan harus dapat memberikan peluang perbaikan kualitas terhadap semua pegawai. Selain itu, kepemimpinan harus pula memberikan kesempatan berpartisipasi kepada semua pegawai yang ada dalam organisasi, serta memperdayakan pegawai atau karyawan dalam merancang dan memperbaiki barang, jasa, sistem dan organisasi.

3. Sistem Pengukuran

Komponen dalam sistem pengukuran terdiri hal-hal berikut ini:

- a. Mengukur standar proses dan produk/output
- b. Mengidentifikasi ketidaksesuaian dan mengukur kesesuaiannya dengan keinginan pelanggan

c. Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4. Perbaikan Kesenambungan.

- a. Memandang bahwa semua pekerjaan sebagai suatu proses
- b. Mengantisipasi perubahan keinginan, kebutuhan dan harapan para pelanggan.
- c. Mengurangi waktu siklus proses produksi dan distribusi.
- d. Dengan senang hati menerima umpan balik dari pelanggan.

2.3. Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimum yang selanjutnya disingkat SPM adalah spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimum yang diberikan oleh perguruan tinggi yang menerapkan PK-BLU kepada masyarakat, baik warga perguruan tinggi maupun masyarakat di luar perguruan tinggi.

Prinsip-prinsip SPM seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 53 Tahun 2008 adalah:

1. SPM disusun dengan mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan, kesetaraan, dan kemudahan layanan serta biaya untuk menjamin akses dan mutu pelayanan.
2. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
3. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas, dan kemampuan keuangan kelembagaan, dan sumber daya manusia yang tersedia.

SPM yang disusun oleh perguruan tinggi yang akan menerapkan PK-BLU harus mencantumkan jenis pelayanan yang akan diberikan oleh perguruan tinggi negeri, indikator SPM, dan batas waktu pencapaian SPM. Penyusunan SPM yang dilakukan oleh perguruan tinggi negeri yang akan menerapkan PK-BLU dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai format.

Apapun format yang digunakan, SPM yang disusun minimum harus memuat hal-hal berikut ini.

1. Pendahuluan, minimal berisi paparan berbagai pengertian istilah serta pendekatan yang digunakan dalam penyusunan SPM dan strategi pencapaiannya.
2. Dasar pengembangan SPM, minimal berisi dasar hukum dan perundang-undangan yang melandasi serta prinsip-prinsip dasar penyusunan SPM.

3. Ruang lingkup SPM menguraikan tentang semua standar layanan yang diberikan perguruan tinggi negeri yang mencakup :
 - a. Komponen layanan, yakni pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan layanan administrasi.
 - b. Setiap komponen layanan terdiri dari sub komponen yaitu input, proses, dan output.
 - c. Setiap komponen/sub komponen dijabarkan ke dalam jenis layanan yang akan diberikan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan.
 - d. Setiap jenis layanan memiliki indikator kinerja serta target waktu pencapaian indikator kinerja tersebut. Perguruan tinggi dapat menambah jenis layanan dan/atau indikator kinerja sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perguruan tinggi masing-masing.
 - e. Bagian ruang lingkup SPM selanjutnya perlu diringkas dan dituangkan dalam bentuk matrik untuk mempermudah pemahamannya.
 - f. Bagian ruang lingkup merupakan bagian inti dari SPM yang disusun oleh perguruan tinggi negeri.
4. Strategi implementasi, minimal berisi paparan tentang prinsip-prinsip implementasi dan langkah-langkah implementasi.
5. Monitoring dan evaluasi (monev), minimal berisi paparan tentang tujuan, ruang lingkup, prinsip-prinsip, instrumen dan mekanisme, laporan dan tindak lanjut.

2.4. Peningkatan Standar Mutu

Standar mutu adalah suatu standar yang ditetapkan oleh institusi penghasil produk terhadap mutu produk yang dihasilkannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap kualitas produk yang digunakannya.

Kajian tentang standar mutu pada awal perkembangannya banyak dilakukan dalam dunia bisnis dan industri. Para pengusaha berusaha sekuat tenaga menghasilkan produk yang bermutu yang dapat diterima secara baik oleh masyarakat. Pada tahap-tahap selanjutnya, seperti yang diketahui bahwa kajian tentang standar mutu terus mengalami perkembangan dan evolusi, menjadi semakin matang dan mengalami diversifikasi untuk aplikasi di berbagai bidang seperti manufactur, industri jasa, kesehatan, dan dewasa ini juga di bidang pendidikan.

Beberapa tahun belakangan ini telah banyak standar mutu yang diperkenalkan,

seperti BS5750, Standar Internasional ISO9000, BS7850, Investor in People, The Deming Prize, The Malcolm Baldrige Award, The European Quality Award, The Citizen's Charter, Akreditasi BAN-PT, Standar Nasional Indonesia - Badan Standardisasi Nasional (SNI – BSN).

Standar mutu Inggris BS5750 dan standar internasional ISO9000 mendapatkan perhatian yang serius dari dunia pendidikan. terutama dari Amerika dan Eropa. Pertumbuhan gerakan kerjasama Pendidikan dan Bisnis (Educartional Business Partnership) telah berhasil merangsang ketertarikan dan perhatian masyarakat terhadap berbagai metodologi bisnis, termasuk BS5750.

Ketertarikan pendidikan terhadap BS5750 merupakan hal yang baru. Meskipun harus diakui, bahwa baik British Standards Institution (BSI) maupun Internasional Standards Organization (ISO) belum menunjukkan ketertarikan terhadap dunia pendidikan sebelum tahun 1989. Mayoritas perusahaan yang terdaftar pada standar BS5750 adalah perusahaan yang bergerak di bidang produk, namun berkembang ke dalam dunia industri jasa dan praktek-praktek professional, seperti badan amal, arsitek, dan konsultan manajemen. Walaupun demikian belum ada praktek pendidikan yang memberikan jawaban terhadap kesesuaian BS5750/ISO9000 dalam pendidikan.

Namun demikian ada sejumlah kecil perguruan tinggi dan organisasi pelatihan swasta yang berhasil memperoleh status perusahaan, meskipun demikian, saat ini minat dan ketertarikan terhadap standar tersebut betul-betul telah menyebar dalam pendidikan tinggi dan sekolah-sekolah

2.5. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan seorang mahasiswa merupakan suatu tingkat perasaan membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Jadi tingkat kepuasan mahasiswa itu berbeda satu dengan lainnya. Tingkat kepuasan mahasiswa merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkannya.

Jika kinerja yang dilakukannya di bawah harapan yang diinginkannya maka secara otomatis mahasiswa merasa kecewa, dan bila kinerja dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkannya, maka mahasiswa merasa puas, dan jika kinerja dilakukan melebihi harapan yang diinginkannya maka jelaslah mahasiswa

merasa sangat puas sekali.

Pada dasarnya pengertian kepuasan mahasiswa mencakup adanya perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang ada dengan hasil yang akan diharapkan dan dirasakannya. Kepuasan mahasiswa mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika di sini kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Aritonang (2005) berpendapat bahwa kepuasan yang diartikan sebagai hasil penilaian mahasiswa terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk. Ada dua ukuran mengenai kepuasan mahasiswa yaitu: (1) harapan mahasiswa yang berfungsi sebagai pembanding atas suatu ukuran; dan (2) kepuasan pelanggan yang dikaitkan dengan kinerja produk.

Selain itu mahasiswa akan merasa puas jika kinerja yang dihasilkan berkualitas. Di sini dikatakan bahwa ukuran suatu kualitas dapat bersifat obyektif maupun subyektif. Pada umumnya sekarang orang sering menggunakan ukuran subyektif karena berorientasi pada persepsi dan sikap dari pada kriteria yang lebih obyektif dan konkret.

Adapun alasan kenapa orang menggunakan pengukuran subyektif dikarenakan indeks obyektif tidak dapat diterapkan untuk menilai kualitas jasa. Hal ini dipertegas oleh Kotler (1999) yang menyatakan *students satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's, received performance (or outcome) in relations to the person's expectation.* Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.

Jika dikaitkan atau diterapkan kepuasan pelanggan pada bidang pendidikan, maka penilaian terhadap aspek setiap komponen belajar-mengajar khususnya kinerja dosen dalam mengelola proses belajar-mengajar memerlukan sumber informasi data dari berbagai pihak terutama sumber data yang terlibat dalam proses belajar-mengajar. Sementara itu Sudjana (1999) berpendapat penilaian hasil proses belajar-mengajar di dalam pendidikan terbagi dalam tiga kelompok yaitu: (1) tenaga pendidik; (2) mahasiswa itu sendiri; dan (3) para orang tua dan masyarakat.

Menurut Zeithaml (1990) terdapat 10 aspek kualitas layanan secara umum, yaitu: (1) tangible, penampilan fisik peralatan, personalia dan materi

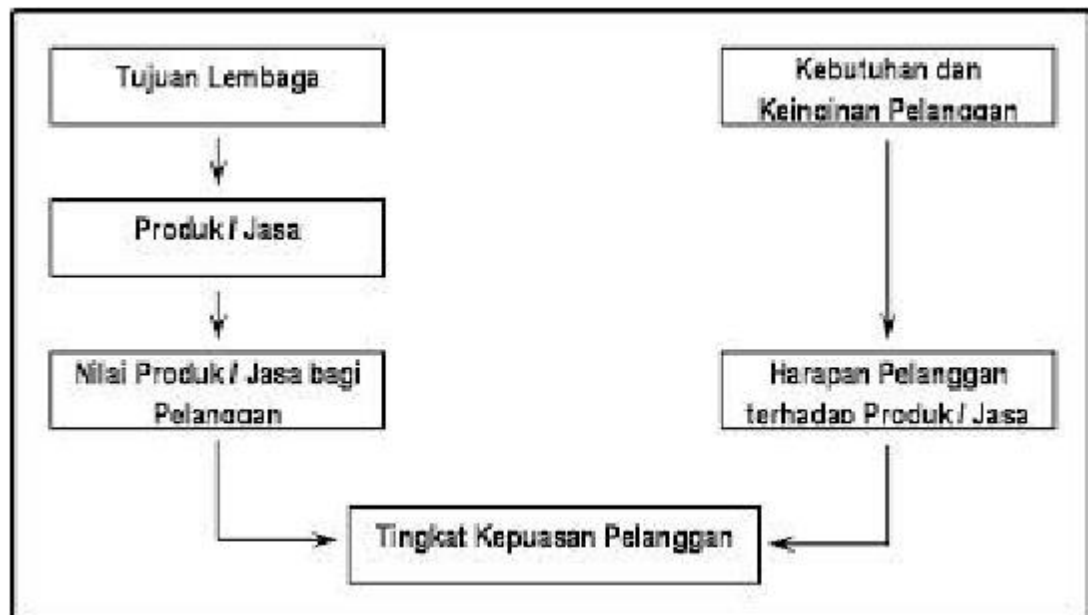
komunikasi; (2) reliability, kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat, (3) Responsive, keinginan untuk membantu pengguna dan menyediakan layanan yang cepat; (4) competency, penguasaan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan; (5) courtesy, sopan santun, respek dan bersahabat dari personalia penghubung; (6) credibility, dapat dipercaya dan pemurah dari penyedia layanan; (7) security, bebas dari bahaya risiko dan keraguan; (8) acces, kemudahan dihubungi dan dedikasi; (9) communication, menjaga pengguna selalu diinformasikan dalam bahasa yang mudah dimengerti, dan selalu mau mendengarkan keluhan pengguna; dan (10) understanding the costumer, selalu berusaha untuk mengerti pengguna dan kebutuhannya.

Kesepuluh aspek ini dapat memberikan gambaran kualitas yang dapat memuaskan pelanggan atau pengguna. Lebih lanjut Zeithaml (1990) mengidentifikasi penyebab kegagalan dalam kualitas layanan dalam lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia yaitu bentuk kesenjangan dalam hal: (1) antara layanan yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspektasi pengguna; (2) antara kualitas layanan dan persepsi pengguna; (3) antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan; (4) antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna; dan (5) antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan.

Indikator mengukur suatu mutu jasa pelayanan oleh Zeithaml dapat diuraikan pada 10 dimensi dasar, yang diringkas menjadi 5 dimensi pengukuran dan member kesan bahwa 10 dimensi yang asli adalah saling tumpang tindih satu sama lain, sehingga Parasuraman telah membuat sebuah skala multiitem yang diberi nama service quality / serqual (Shahin, 2009). Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (serqual), yaitu: (1) dimensi berwujud (tangibles), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi; (2) dimensi keandalan (reliability), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan; (3) dimensi daya tanggap (responsiveness), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat; (4) dimensi jaminan (assurance), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya; dan (5) dimensi empati (emphaty), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap

kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan (Shahin, 2009).

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu lembaga tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan, sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas. (Tjiptono dan Diana, 2003). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.



Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian deskriptif. Hasil dari tiap variabel dianalisis menggunakan tehnik deskriptif persentasi, yang menjadi variabel bebas adalah 1). Aspek Tangibles (Sarana pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Mengajaran dan Prasarana Pendidikan), 2). Aspek Reliability (Kehandalan Dosen dan Staf Akademik), 3). Responsiveness (Sikap Tanggap), 4). Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa), 5). Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa), 6). Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

3.2. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Pelaksanaan penelitian Kepuasan Mahasiswa dilakukan pada Sembilan Program Studi di STKIP Muhammadiyah Sorong, yakni program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Biologi, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan PKn, Pendidikan Matematika, Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, PGSD, Pendidikan Teknologi Informasi dan Pendidikan IPA. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01-10 November 2017.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif STKIP Muhammadiyah Sorong Tahun 2017/2018 yang terbagi dalam 9 program studi, yakni program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Pendidikan Biologi, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan PKn, Pendidikan Matematika, Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, PGSD, Pendidikan Teknologi Informasi dan Pendidikan IPA

3.4. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang akan diberikan kepada mahasiswa dalam bentuk Angket/kuisisioner dan seperti yang tertuang dalam lampiran dalam Laporan ini.

3.5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial (Riduan : 2010).

Untuk mengukur tingkat kepuasan, peneliti menggunakan rumus:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawaban}}$$

Sedangkan untuk mengukur persentasi kepuasan dilakukan dengan rumus :

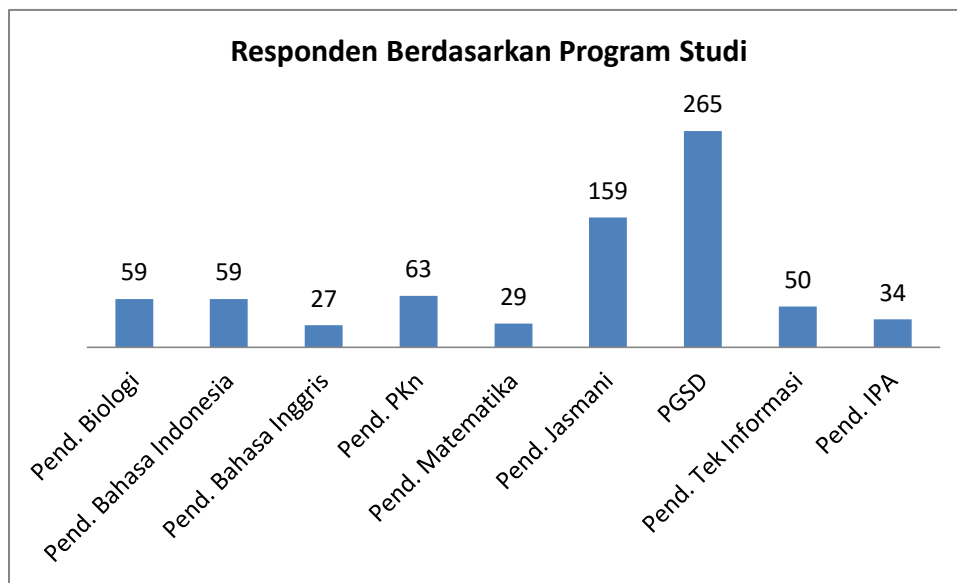
$$\text{Persentasi Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot maksimal}}$$

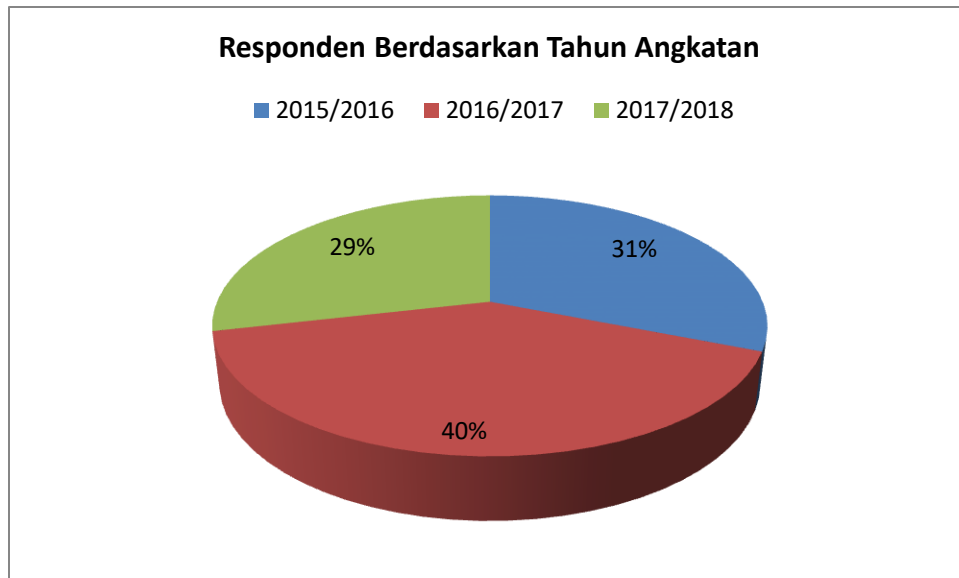
BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Data Mahasiswa

Adapun data mahasiswa STKIP Muhammadiyah Sorong Angkatan Tahun 2017/2018, yang menjadi subjek penelitian ini seperti yang tertuang dalam lampiran. Berdasarkan data tersebut Tim Peneliti mengelompokannya Profil Sampel/Responden berdasarkan Program Studi, berdasarkan Jenis Kelamin dan berdasarkan Tahun Angkatan.

Berikut kami kami tampilkan profil responden berdasarkan pembagian di atas dengan jumlah responden 745 mahasiswa.





Jumlah responden sebanyak 745 mahasiswa terdiri dari 69 % Perempuan dan 31% laki-laki. Responden yang diambil berdasarkan prodi adalah 7,91% dari program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia; 7,91% dari program Studi Pendidikan Biologi; 3,62% dari program studi Pendidikan Bahasa Inggris; 8,45% dari program Studi Pendidikan PKn; 3,89% dari program studi Pendidikan Matematika; 21,34% dari program studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi; dan 35,57% dari program studi PGSD, 6,71% Pendidikan Teknologi Informasi, dan 4, 56 Pendidikan IPA. Sedangkan dilihat berdasarkan angkatan adalah 31% dari tahun angkatan 2015/2016; 40% tahun angkatan 2016/2017; dan 29% tahun angkatan 2017/2018.

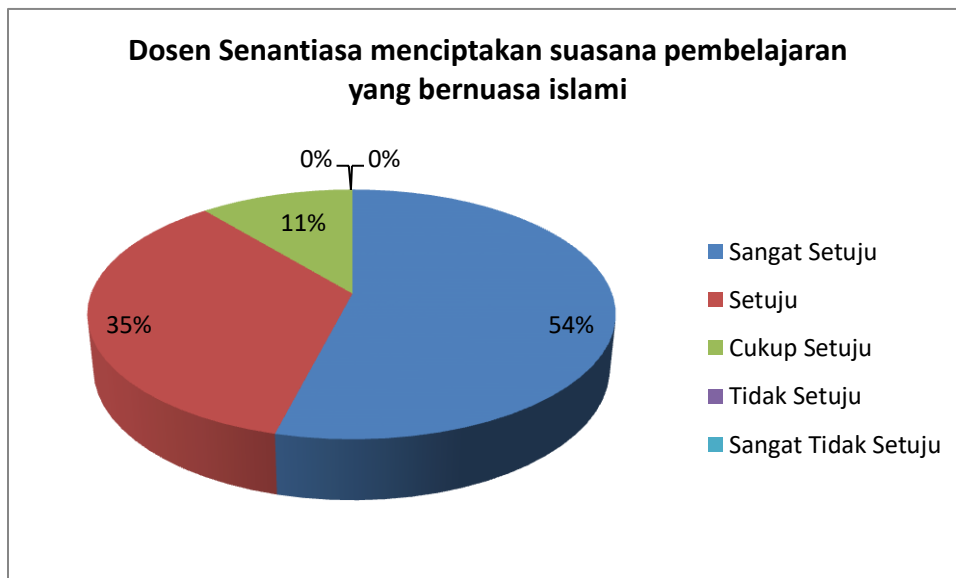
4.2. Hasil Penelitian

Hasil pelacakan kepuasan mahasiswa pada tahun 2017/2018 rata-rata tingkat kepuasan sebagai berikut.

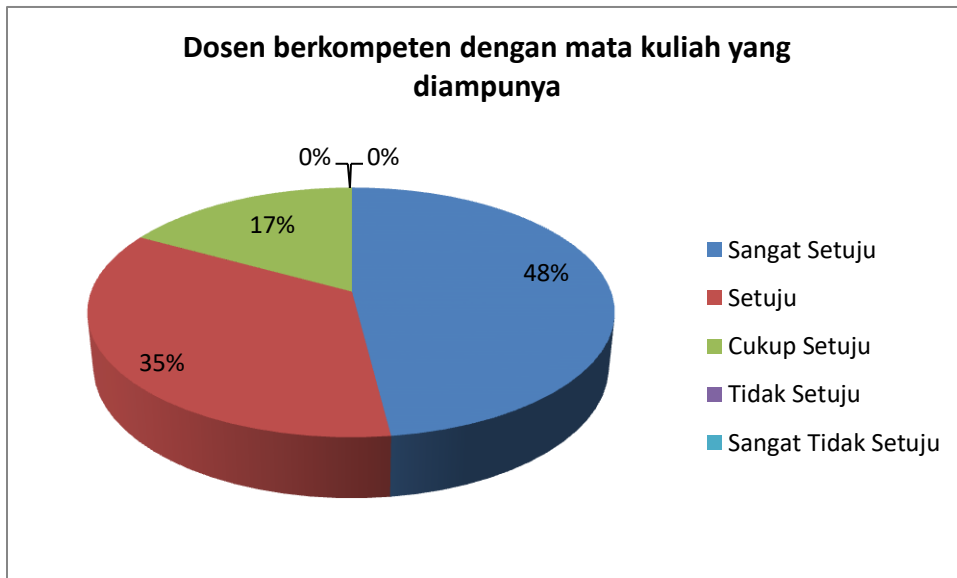
4.2.1. Aspek Pelayanan Dosen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa, serta sebagai bahan evaluasi pelayanan dosen kepada mahasiswa.

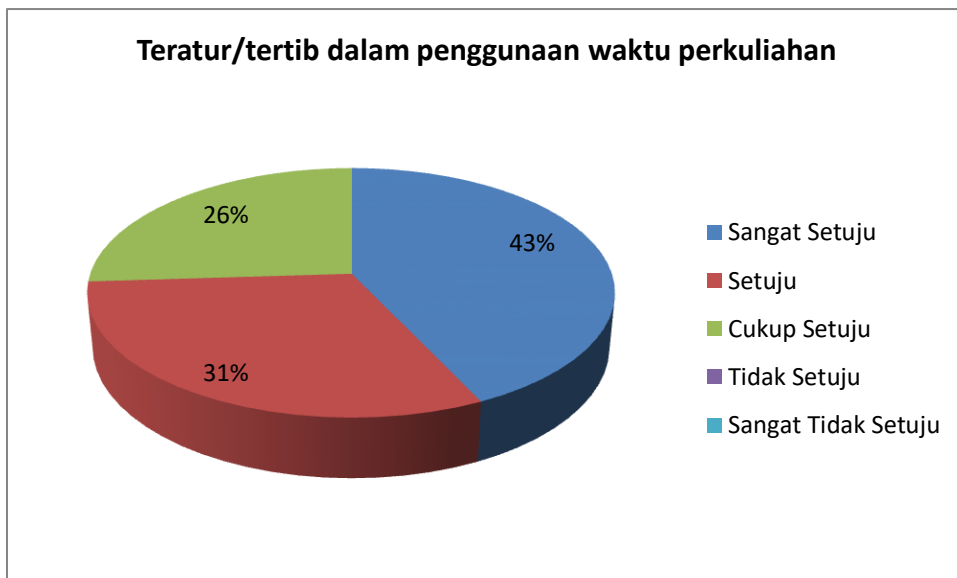
a. Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuasa islami



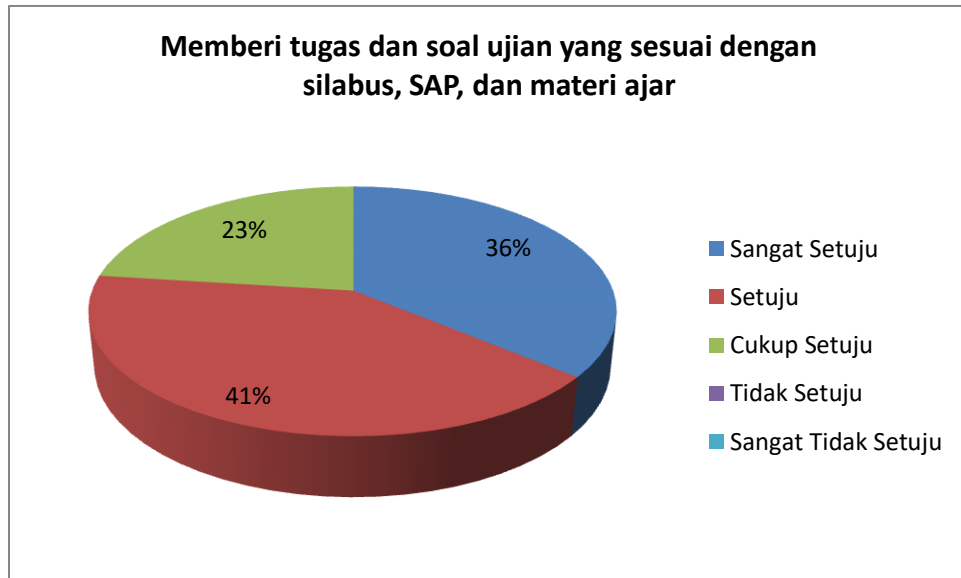
b. Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya



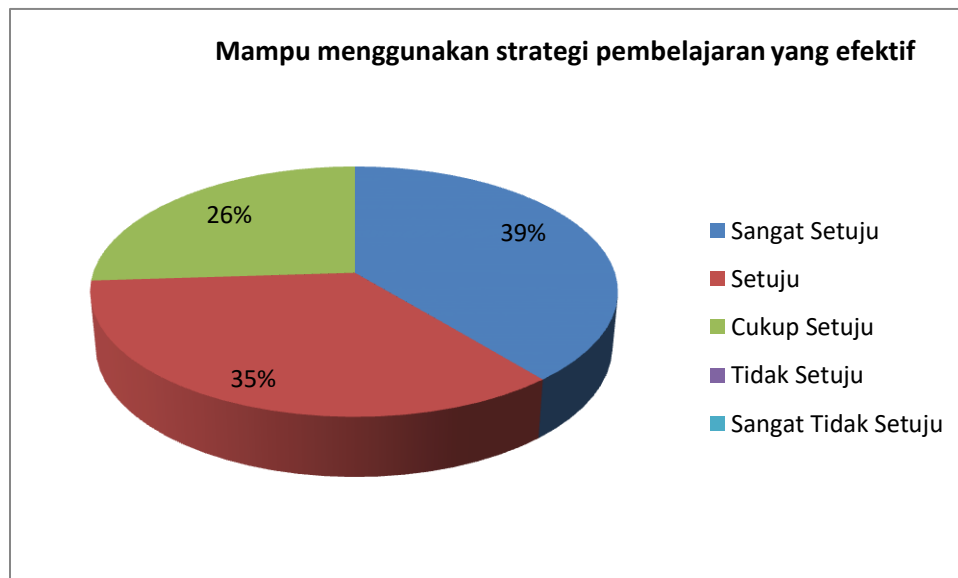
c. Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan



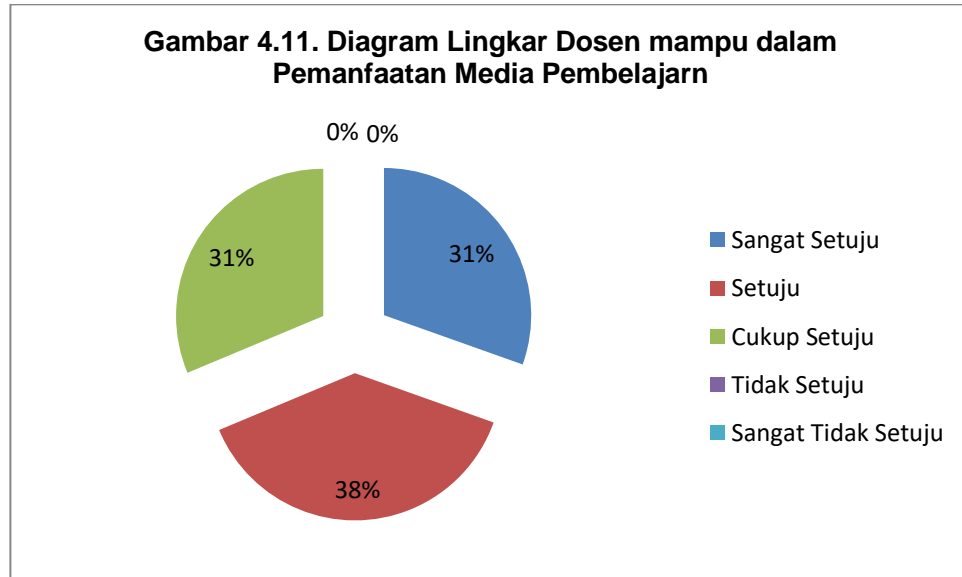
- d. Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar



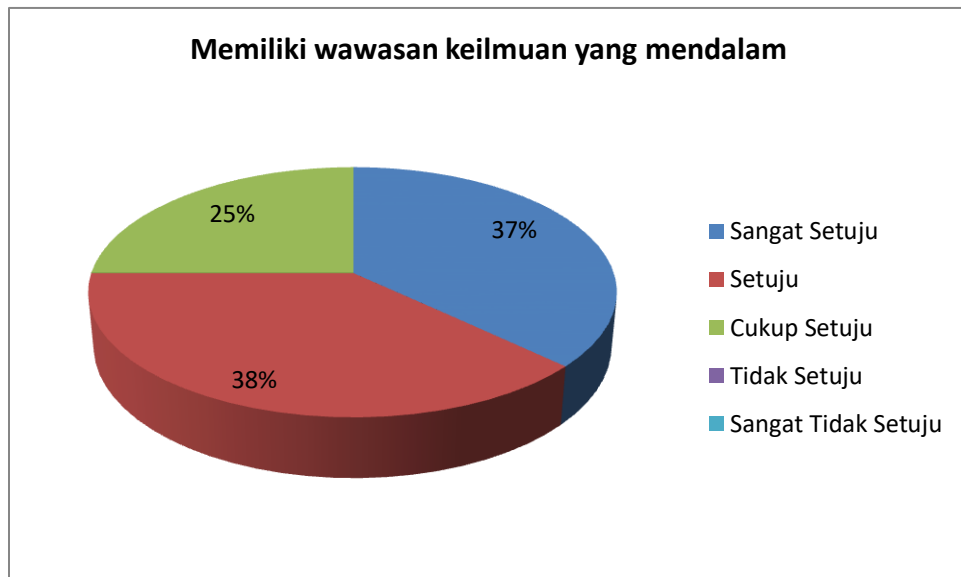
5. Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif



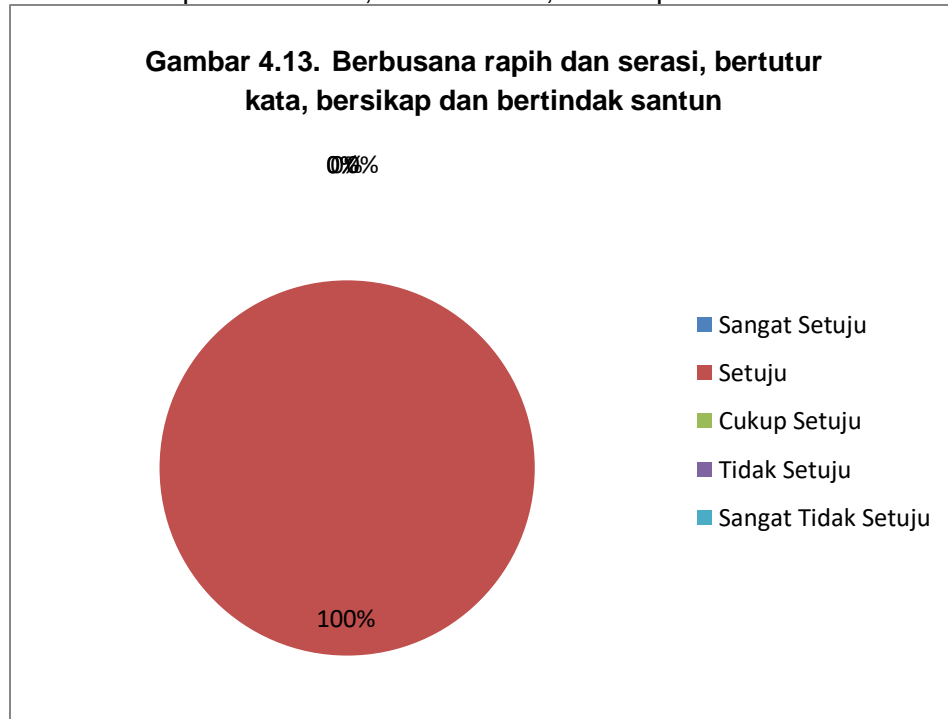
6. Mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran



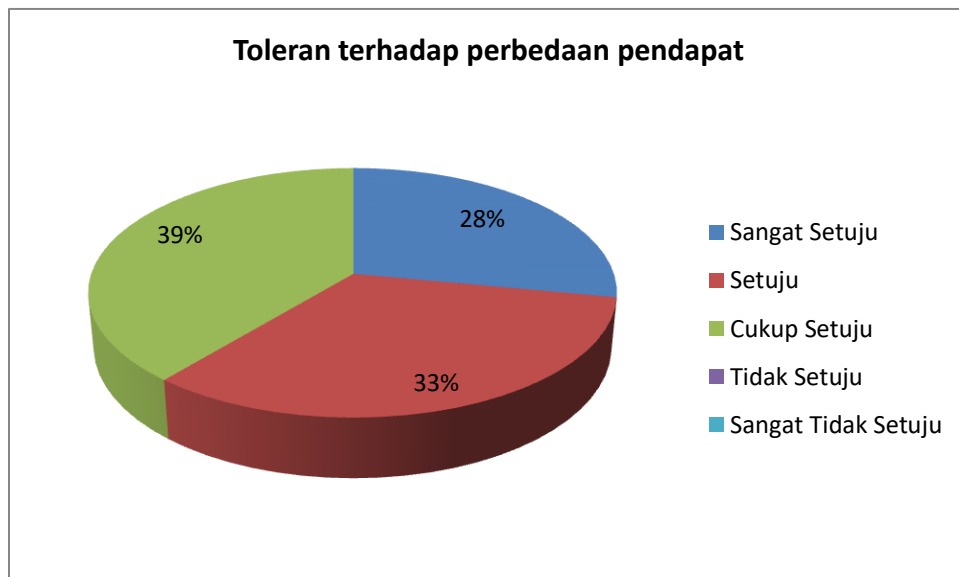
7. Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam



8. Berbusana rapih dan serasi, bertutur kata, bersikap dan bertindak santun



9. Toleran terhadap perbedaan pendapat



Berdasarkan hasil di atas, skor di substitusikan ke dalam tabel berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.1. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Dosen di STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
A= Sangat Setuju	5	325	1625
B= Setuju	4	1025	4100
C= Cukup Setuju	3	1195	3858
D= Tidak Setuju	2	0	0
E= Sangat Tidak setuju	1	0	0
Total		2545	9310

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{9310}{2545} = 3,65$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,65}{5} \times 100\% = 73,16$$

Kesimpulan :

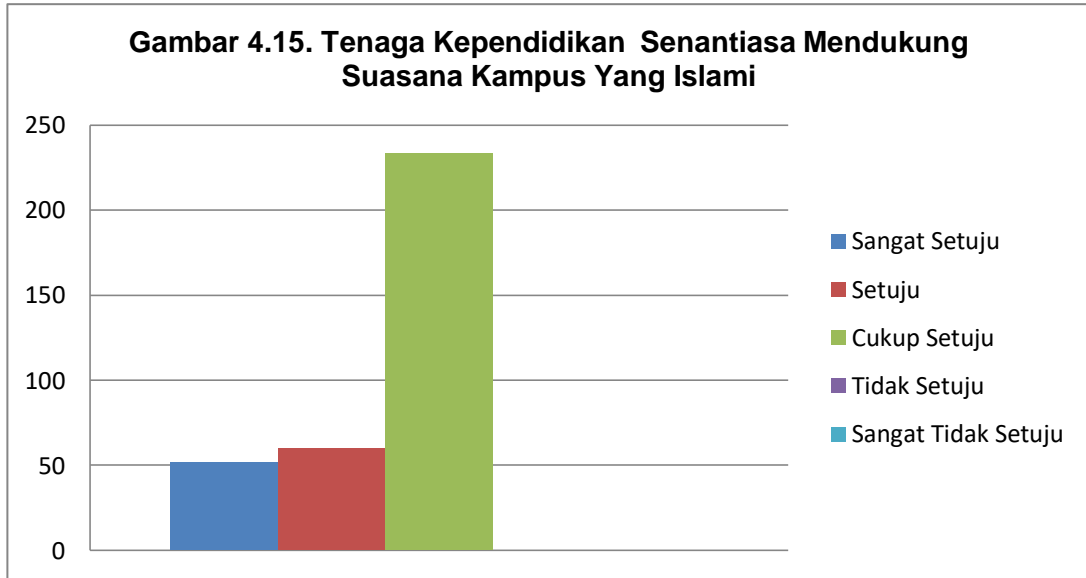
Skor rata-rata 3,65 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 73%, dengan skor tertinggi pada pernyataan tentang "berbusana rapi dan serasi, bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun", dengan skor 4,00. Skor terendah pada pernyataan tentang "teratur/tertib dalam menggunakan waktu perkuliahan", dengan skor 3,3.

Rencana Tindak Lanjut:

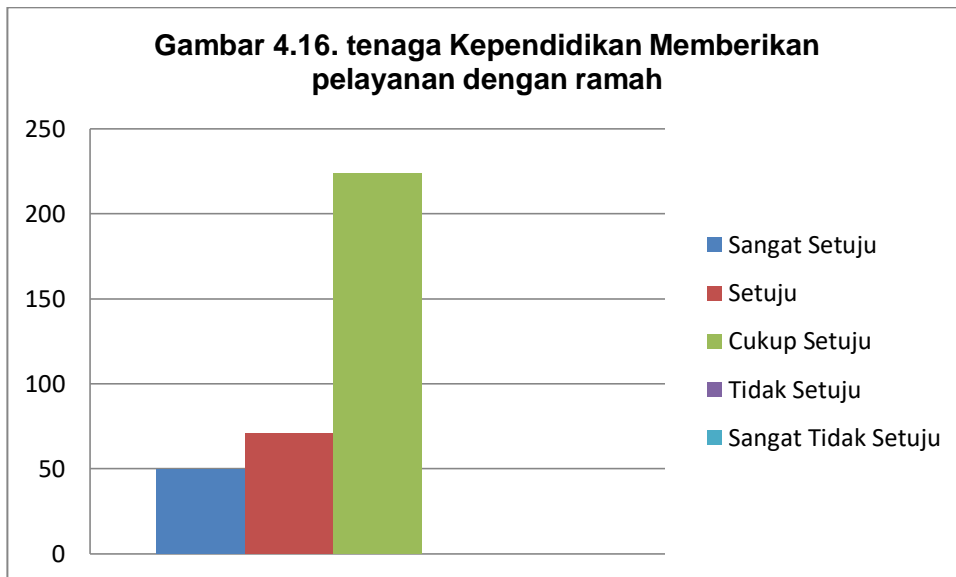
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Jangka Waktu
1	Toleran terhadap perbedaan pendapat	Memberikan pengertian kepada seluruh dosen untuk bersifat toleransi terhadap pendapat mahasiswa	1-2 Bulan

4.2.2. Aspek Pelayanan Tenaga Kependidikan.

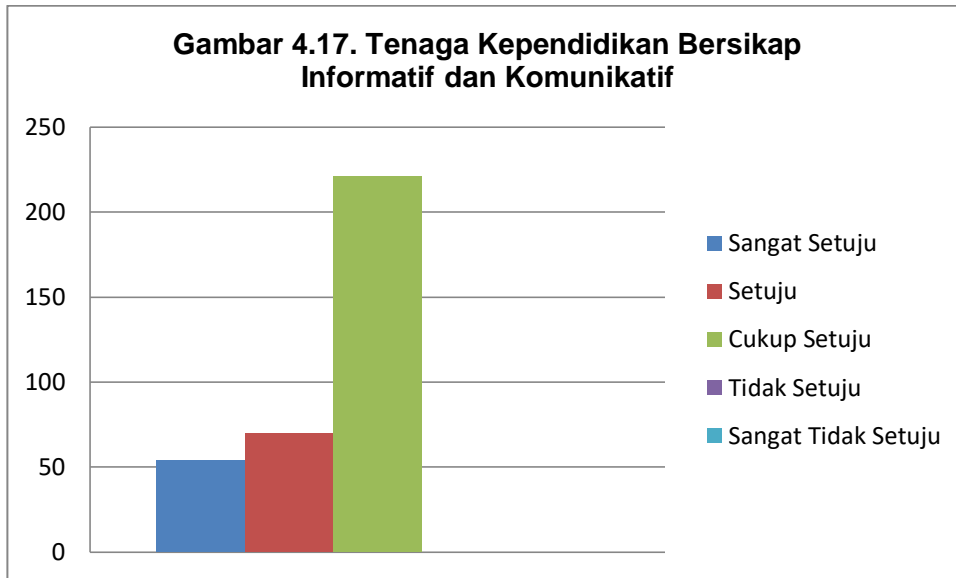
a. Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami



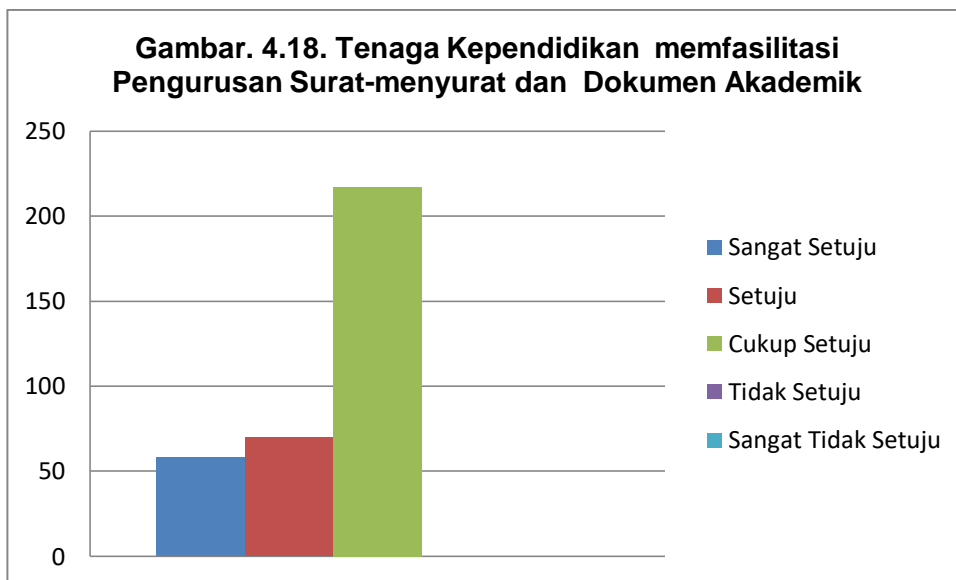
b. Memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu



c. Bersikap informatif dan komunikatif



d. Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik



Berdasarkan hasil di atas, skor disubstitusikan ke dalam tabel berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.2. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Tenaga Kependidikan di STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
A= Sangat Setuju	5	214	1070
B= Setuju	4	271	1084
C= Cukup Setuju	3	895	2685
D= Tidak Setuju	2	0	0
E= Sangat Tidak setuju	1	0	0
Total		1380	4839

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{4839}{1380} = 3,5$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,5}{5} \times 100\% = 70,13$$

Kesimpulan:

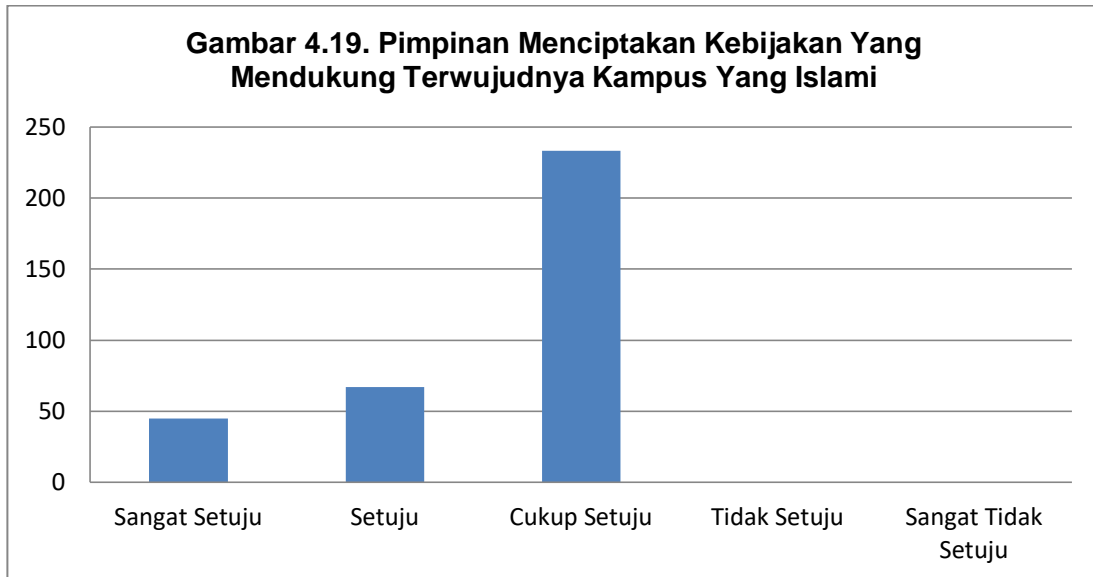
Skor rata-rata 3,50 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 70%, dengan skor tertinggi pada pernyataan "*senantiasa mendukung suasana kampus yang islami*", dengan skor 3,75. Skor terendah pada pernyataan "*memberi pelayanan dengan ramah dan tepat waktu*", dengan skor 3,35.

Rencana Tindak Lanjut:

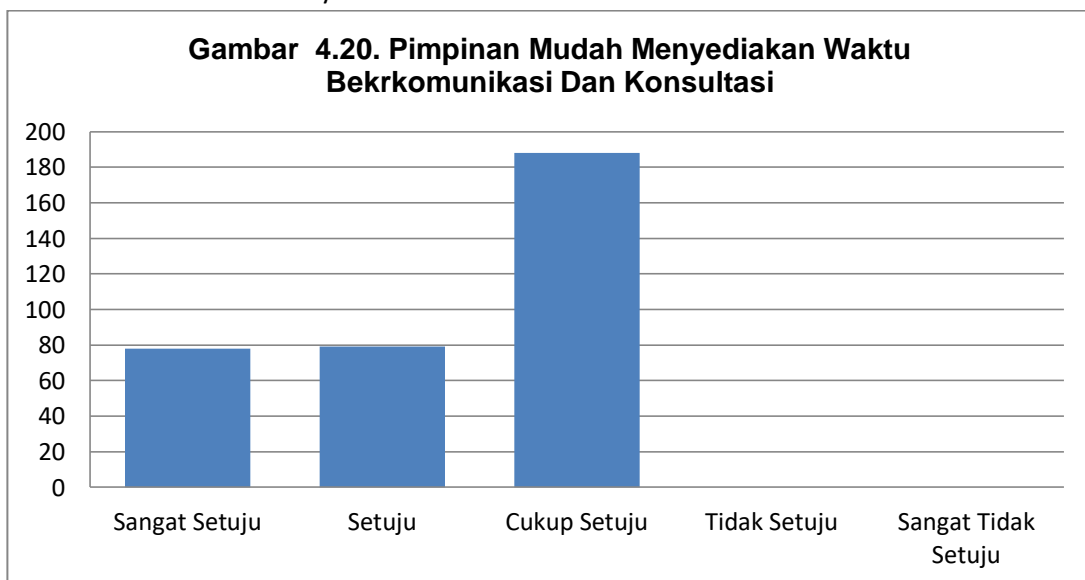
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Jangka Waktu
1	pelayanan yang ramah dan tepat waktu,	Meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa terutama pelayanan yang ramah dan tepat waktu, serta senantiasa mendukung terwujudnya suasana kampus yang islami.	1-2 Bulan

4.2.3. Aspek Pimpinan

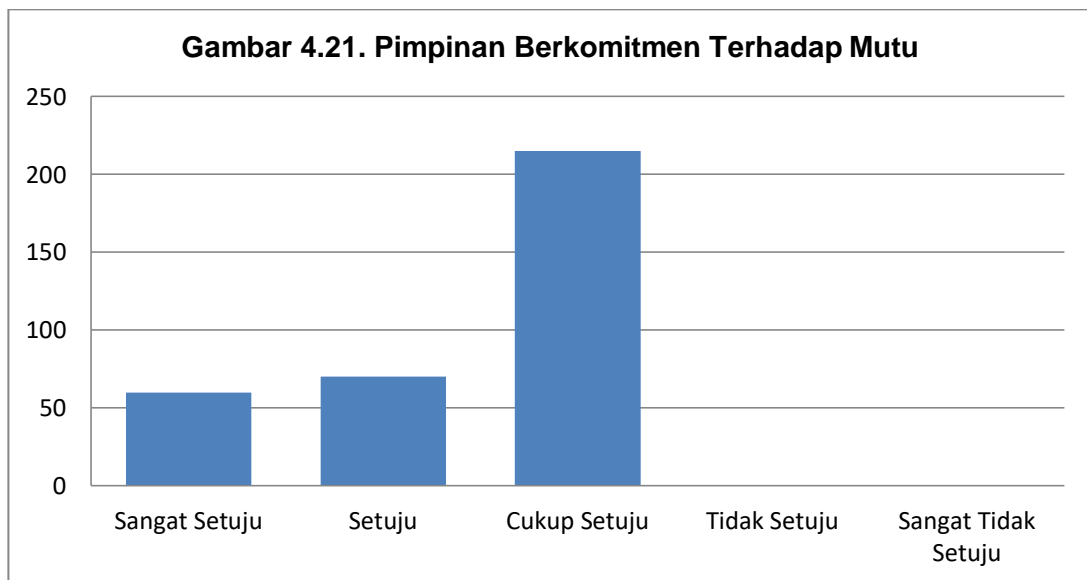
- a. Menciptakan Kebijakan yang mendukung terwujudnya kapus islami



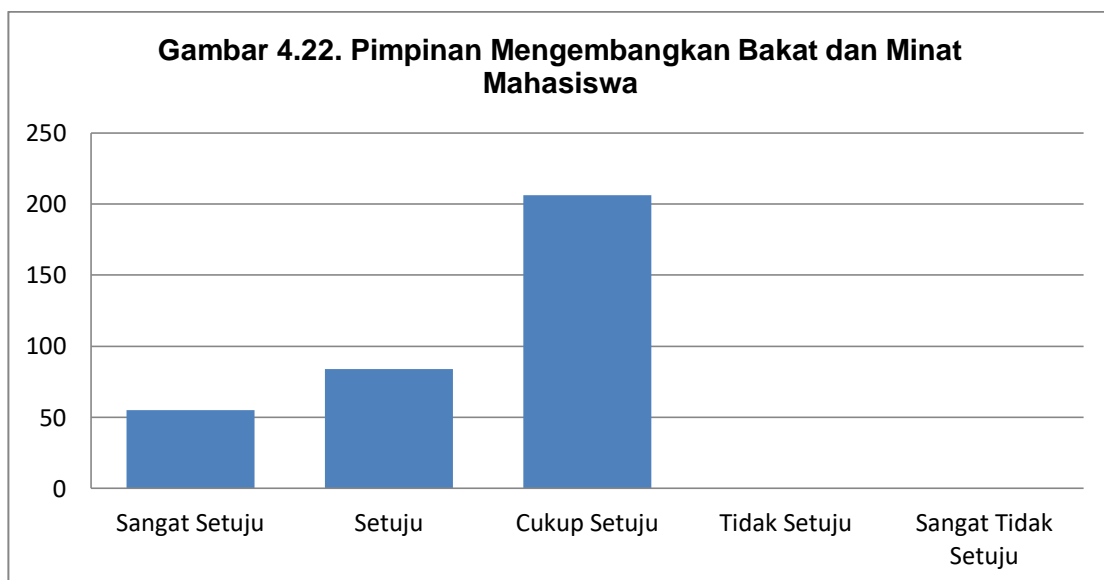
- b. Mudah menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi



c. Berkomitmen terhadap mutu



d. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa



Berdasarkan hasil di atas, skor disubstitusikan ke dalam tabel berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.3. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Pimpinan di STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
A= Sangat Setuju	5	238	1190
B= Setuju	4	300	1200
C= Cukup Setuju	3	842	2526
D= Tidak Setuju	2	0	0
E= Sangat Tidak setuju	1	0	0
Total		1380	4916

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{4916}{1380} = 3,56$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,56}{5} \times 100\% = 71,24$$

Kesimpulan:

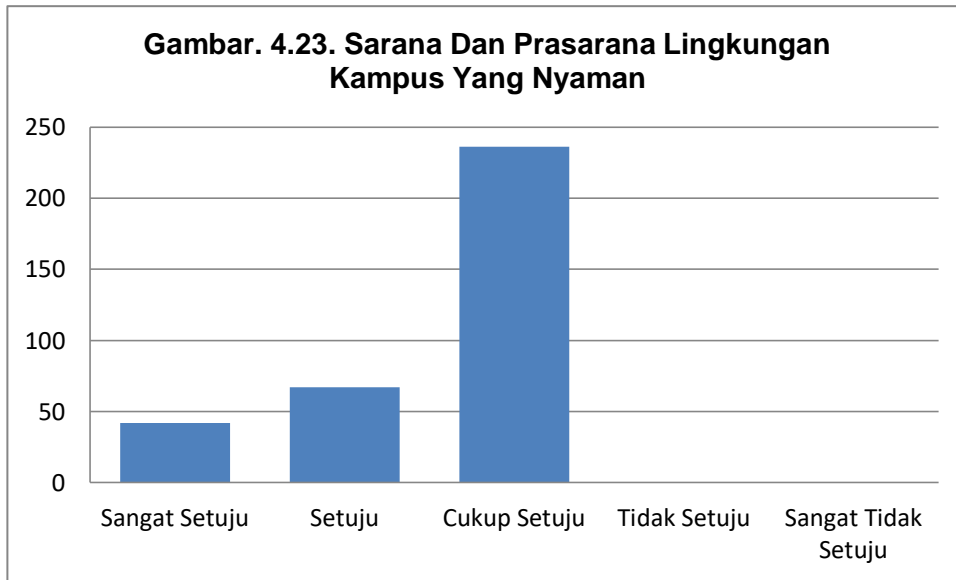
Skor rata-rata 3,56 atau dikonversi menjadi 71,2%. Skor tertinggi pada pernyataan "menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami", dengan skor 3,80. Skor terendah pada pernyataan "mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi" dengan skor 3,35.

Rencana Tindak Lanjut:

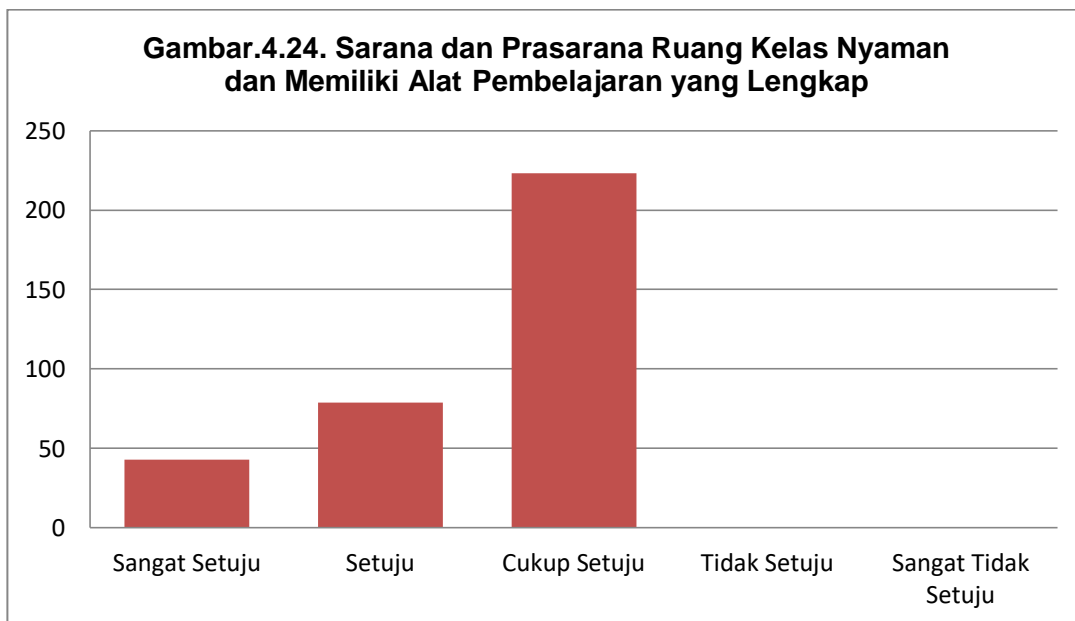
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Jangka Waktu
1	Penyediaan waktu untuk komunikasi dengan pihak mahasiswa	Melakukan diskusi dengan pihak pimpinan terkait penyediaan waktu untuk komunikasi dengan pihak mahasiswa, sehingga ada perhatian khusus yang dilakukan oleh pimpinan terhadap mahasiswa	1-2 Bulan

4.2.4. Aspek sarana dan prasarana

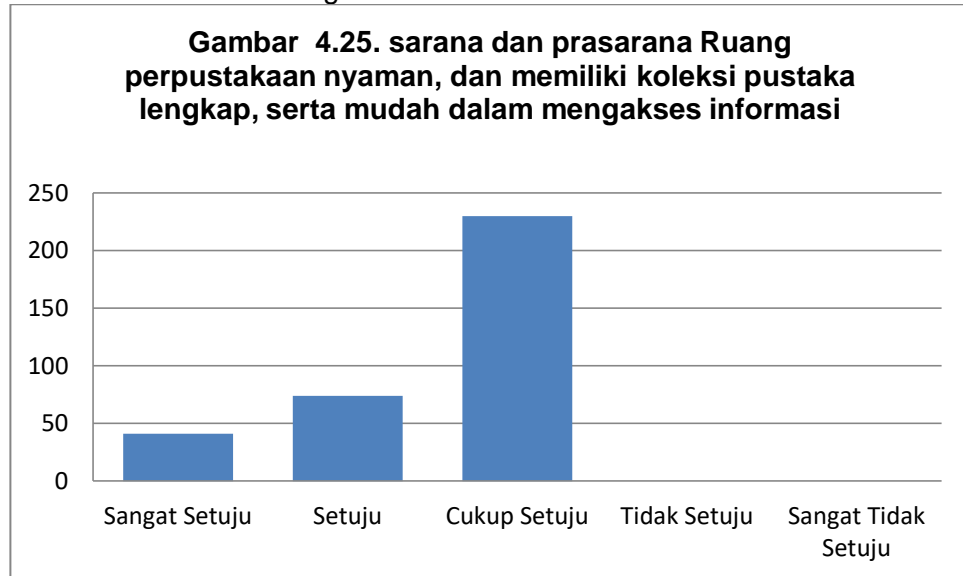
a. Lingkungan kampus yang nyaman dan aman



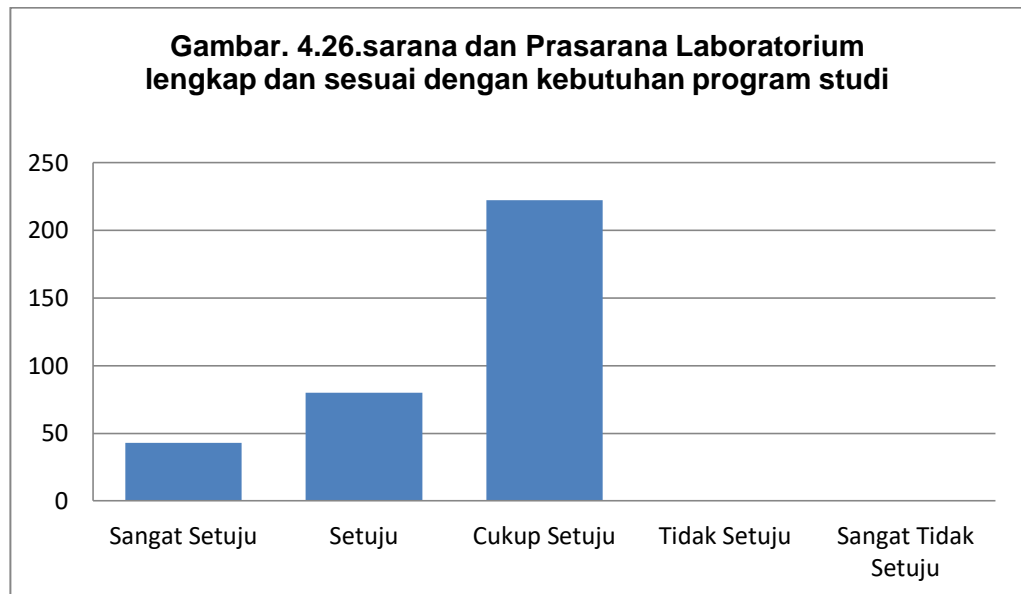
b. Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap



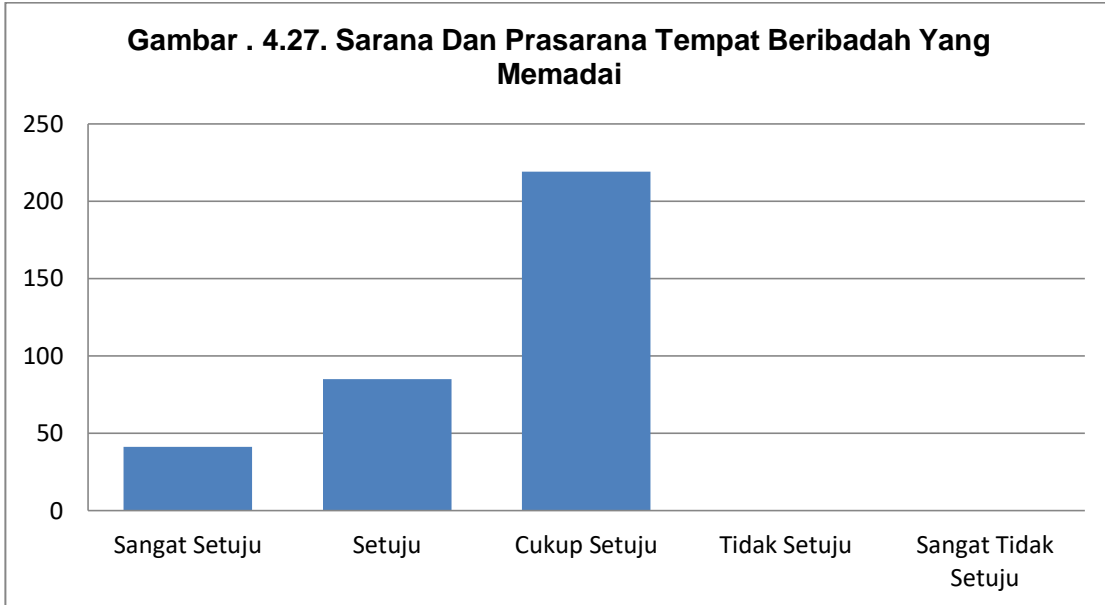
- c. Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informasi



- d. Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi



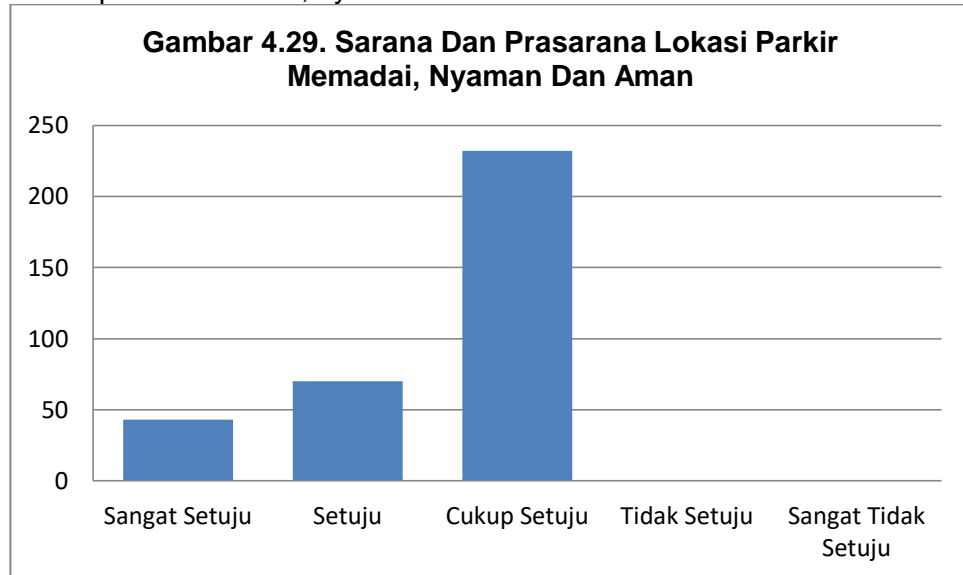
e. Tempat beribadah yang memadai



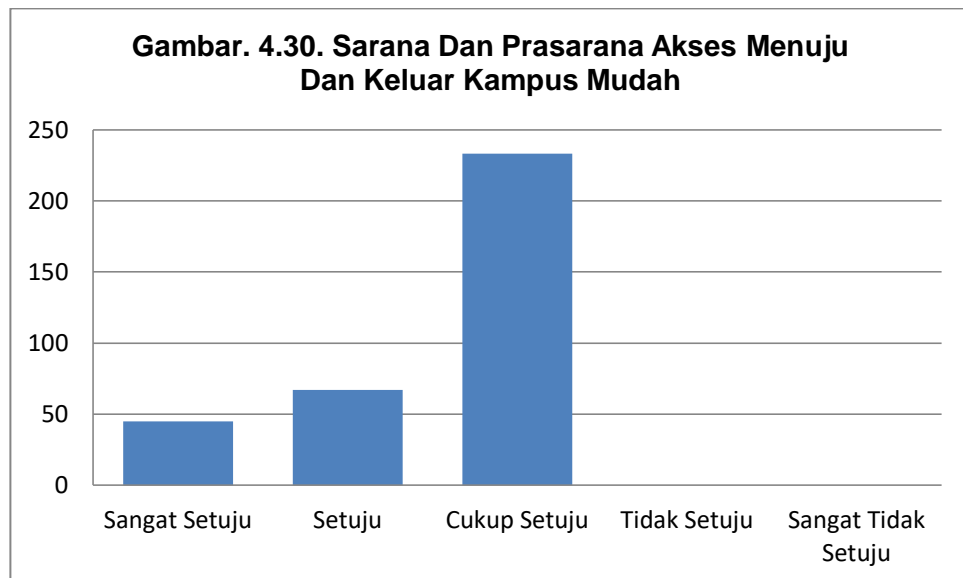
f. Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman



g. Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman



h. Akses menuju dan keluar kampus mudah



Berdasarkan hasil di atas, skor di substitusikan ke dalam table berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.4. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Sarana Dan Prasarana di STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
A= Sangat Setuju	5	424	2120
B= Setuju	4	771	3084
C= Cukup Setuju	3	2155	6465
D= Tidak Setuju	2	0	0
E= Sangat Tidak setuju	1	0	0
Total		3350	11669

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{11669}{3350} = 3,48$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,48}{5} \times 100\% = 69,66$$

Kesimpulan:

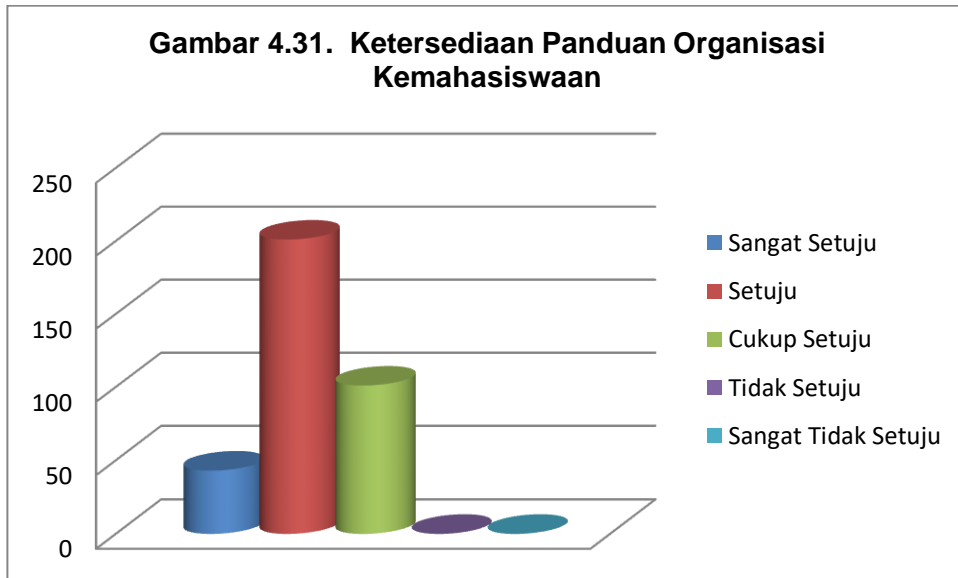
Skor rata-rata 3,48 atau dikonversi menjadi 69,6%, skor tertinggi pada pernyataan "akses menuju dan keluar kampus mudah", dengan skor 3,60. Skor terendah pada pernyataan "Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman".

Rencana Tindak Lanjut:

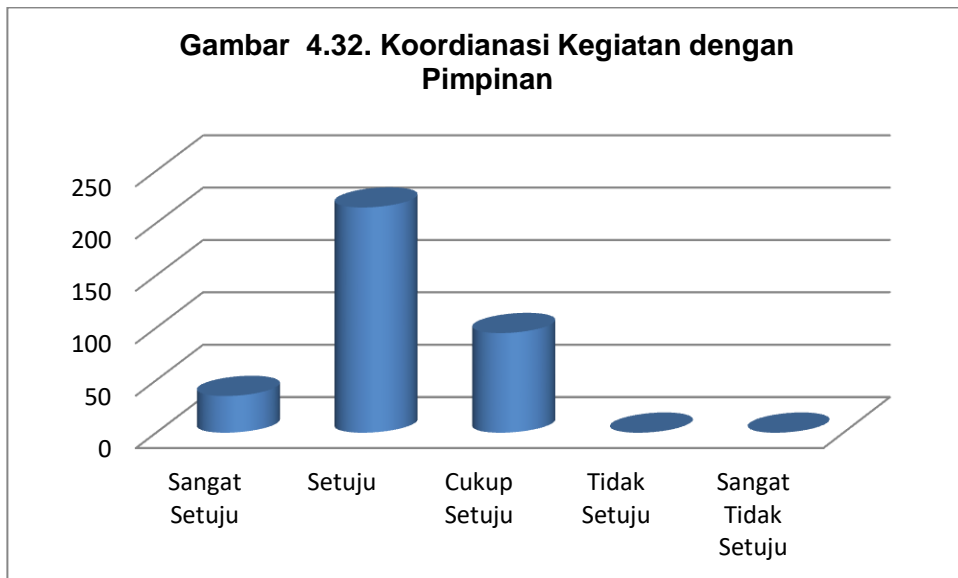
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Jangka Waktu
1	Kebersihan dan keindahan yang ada di Lingkungan kampus, terutama teolet	Meningkatkan lagi kebersihan dan keindahan yang ada di Lingkungan kampus, terutama teolet dan sekitar taman.	1 Bulan
2	Ruang lebih untuk lahan parker	Menyediakan ruang lebih untuk lahan parker mahasiswa sehingga pelayanan terhadap mahasiswa meningkat.	1 Bulan

4.2.5. Aspek Kegiatan Kemahasiswaan

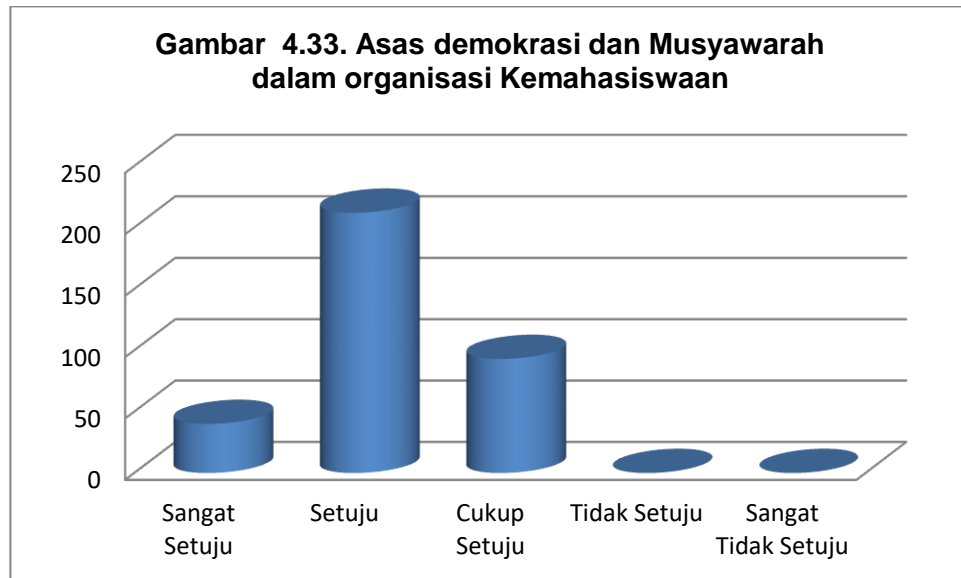
a. Ketersediaan Panduan Organisasi kemahasiswaan



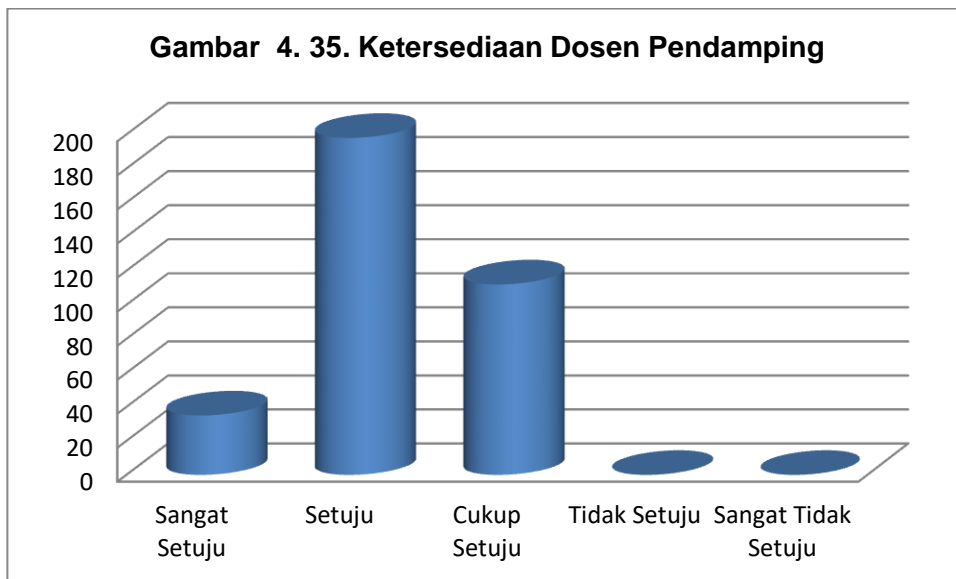
b. Koordinasi kegiatan dengan pimpinan



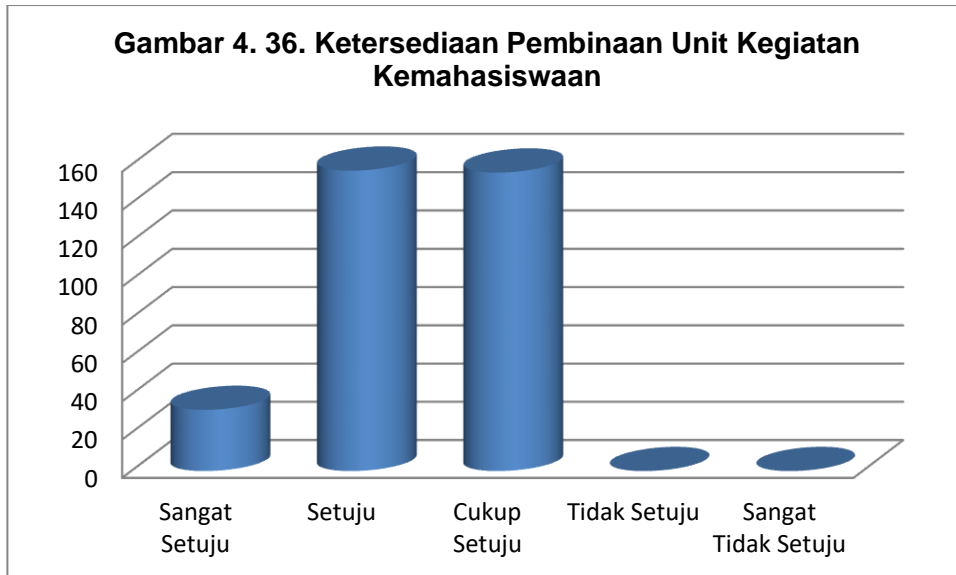
c. Asas demokrasi dan Musyawarah dalam organisasi Kemahasiswaan



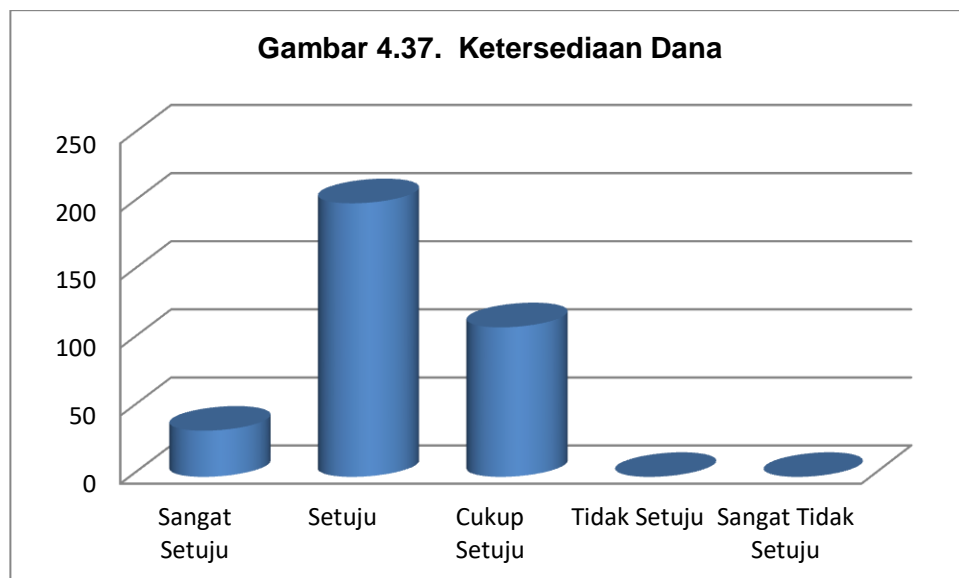
d. Dosen Pendamping



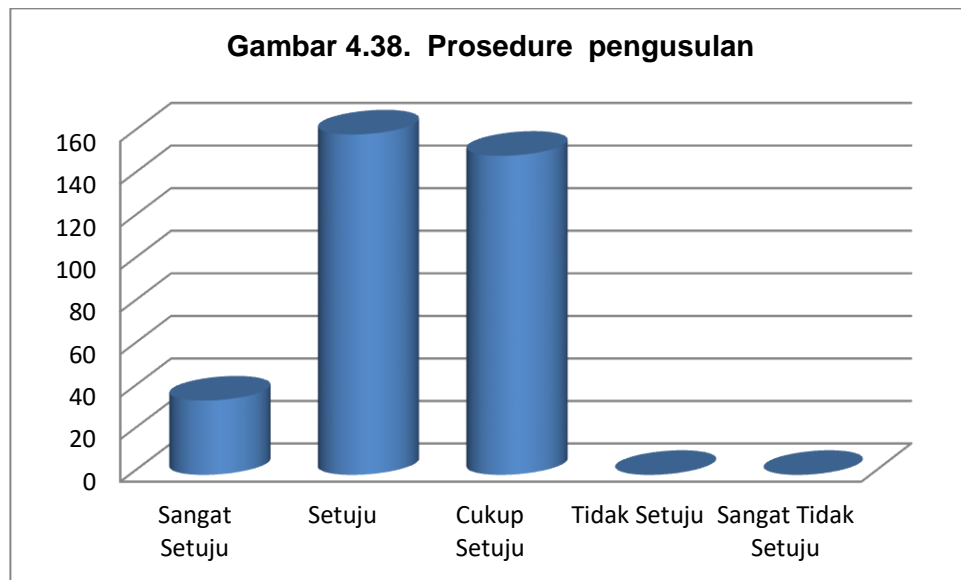
e. Pembinaan unit Kegiatan kemahasiswaan



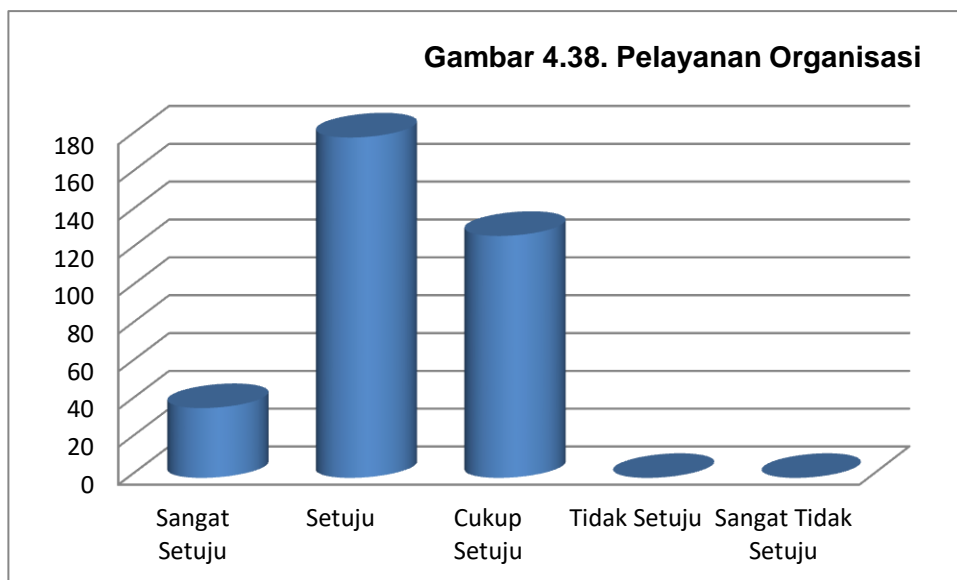
f. Ketersediaan dana



g. Prosedur Pengusulan



h. Pelayanan Konsultasi



Berdasarkan hasil di atas, skor di substitusikan ke dalam table berikut untuk mengetahui persentasinya.

Tabel 4.5. Laporan Hasil Kepuasan Kinerja Kegiatan Kemahasiswaan di STKIP Muhammadiyah Sorong

Kategori Penilaian	Bobot (B)	Frekuensi Jawaban responden (F)	Nilai (B x F)
A= Sangat Setuju	5	340	1700
B= Setuju	4	611	2444
C= Cukup Setuju	3	1709	5127
D= Tidak Setuju	2	0	0
E= Sangat Tidak setuju	1	0	0
Total		2660	9271

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Total Nilai}}{\text{Total Frekuensi Jawabab}} = \frac{9271}{2660} = 3,485$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot Maksimal}} \times 100\% = \frac{3,485}{5} \times 100\% = 69,7$$

Kesimpulan:

Secara umum mahasiswa cukup terpuaskan dengan pelayanan kegiatan kemahasiswaan di STKIP Muhammadiyah Sorong. Dari delapan aspek yang diminta penilaiannya, secara rata-rata lebih dari setengah responden yang memberikan penilaian *baik* (55,2%) dan *sangat baik* (10,5%).

Rencana Tindak Lanjut:

No	Deskripsi	Tidak Lanjut	Jangka Waktu
1	embinaan terhadap UKM dan Himprodi	Prestasi mahasiswa yang telah ada ditingkatkan dan pembinaan terhadap UKM dan Himprodi lebih baik lagi, serta penyediaan ruang untuk secretariat mahasiswa atau <i>Students corner</i> .	Bertahap

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Skor rata-rata 3,65 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 73%, dengan skor tertinggi pada pernyataan tentang *"berbusana rapi dan serasi, bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun"*, dengan skor 4,00. Skor terendah pada pernyataan tentang *"Toleran terhadap perbedaan pendapat"*, dengan skor 3,3.
2. Skor rata-rata 3,50 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 70%, dengan skor tertinggi pada pernyataan *"senantiasa mendukung suasana kampus yang islami"*, dengan skor 3,75. Skor terendah pada pernyataan *"memberi pelayanan dengan ramah dan tepat waktu"*, dengan skor 3,35.
3. Skor rata-rata 3,56 atau dikonversi menjadi 71,2%. Skor tertinggi pada pernyataan *"menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami"*, dengan skor 3,80. Skor terendah pada pernyataan *"mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi"* dengan skor 3,35.
4. Skor rata-rata 3,48 atau dikonversi menjadi 69,6%, skor tertinggi pada pernyataan *"akses menuju dan keluar kampus mudah"*, dengan skor 3,60. Skor terendah pada pernyataan *"Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman"*.
5. Secara umum mahasiswa cukup terpuaskan dengan pelayanan kegiatan kemahasiswaan di STKIP Muhammadiyah Sorong. Dari delapan aspek yang diminta penilaiannya, secara rata-rata lebih dari setengah responden yang memberikan penilaian *baik* (55,2%) dan *sangat baik* (10,5%).

1.2. Saran

Penelitian ini hendaknya dijadikan sebagai bahan evaluasi diri bagi STKIP Muhammadiyah Sorong, untuk memperbaiki pelayanan terhadap mahasiswa dilihat dari lima aspek, yakni, Aspek pelayanan dosen, aspek pelayanan pimpinan, aspek pelayanan tenaga kependidikan, aspek pelayanan sarana dan prasarana dan aspek pelayanan kemahasiswaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L., R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 1999. Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, (Online), (<http://www.depdiknas.go.id>, diakses 26 Maret 2006).
- Shahin, A. 2009. Servqual and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. Department of Management, University of Isfahan, Iran, (Online), (<http://www.proserv.nu>, diakses 4 Oktober 2010).
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia..1991. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta :Balai Pustaka
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2006. Bandung: Fokus Media.
- Riduan.2010.Metodelogi Penelitian. Bandung. Rineka Cipta