

LAPORAN
KEPUASAN MAHASISWA TAHUN AKADEMIK 2016/2017



OLEH
BIRO KEMAHASISWAAN DAN ALUMNI

SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
(STKIP) MUHAMMADIYAH SORONG
TAHU AKADEMIK 2016/2017

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Dewasa ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen, begitu juga halnya dalam dunia pendidikan. dimana pendidikan bermutu akan sangat 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 tersebut.

Sedangkan definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika 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.

STKIP Muhammadiyah Sorong, merupakan sebagai salah satu PT di Tanah Papua tepatnya di Papua Barat juga dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya tanpa membedakan dengan PT yang telah tua atau yang sudah maju dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), STKIP Muhammadiyah Sorong juga memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan STKIP Muhammadiyah Sorong terhadap mahasiswa dalam bidang kemahasiswaan, kesejahteraan, dan akademik, maka diperlukan survei kepuasan terhadap mahasiswa. Hal ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga terutama pada sisi

kurikulum dan penyelenggaraan KBM yang lebih bermutu dimasa yang akan datang.

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 Aspek Dosen, Aspek Tenaga Kependidikan, Aspek Pimpinan, Aspek sarana dan prasarana, dan Aspek pelayanan kegiatan kemahasiswaan maka perlu dilakukan sebuah penelitian.

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

METODE PENELITIAN

1.1. 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 Kinerja Dosen; (2) Aspek kinerja Tenaga Kependidikan, (3). Aspek kineja Pimpinan, (4) Aspek kinerja sarana dan prasarana, dan (5) Aspek pelayanan kegiatan kemahasiswaan

3.2. Lokasi dan Waktu Kegiatan

Pelaksanaan penelitian Kepuasan Mahasiswa dilakukan pada 9 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 Pend. Teknologi Informasi dan Pend. IPA. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 12 September - 20 Desember 2016.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif STKIP Muhammadiyah Sorong Tahun 2016/2017 yang terbagi dalam 9 program studi, yakni pendidikan Bahasa dan sastra Indonesia, pendidikan Biologi, Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan PKn, Pendidikan matematika, Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, PGSD, Pend. Teknologi Informasi dan Pend. 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 :

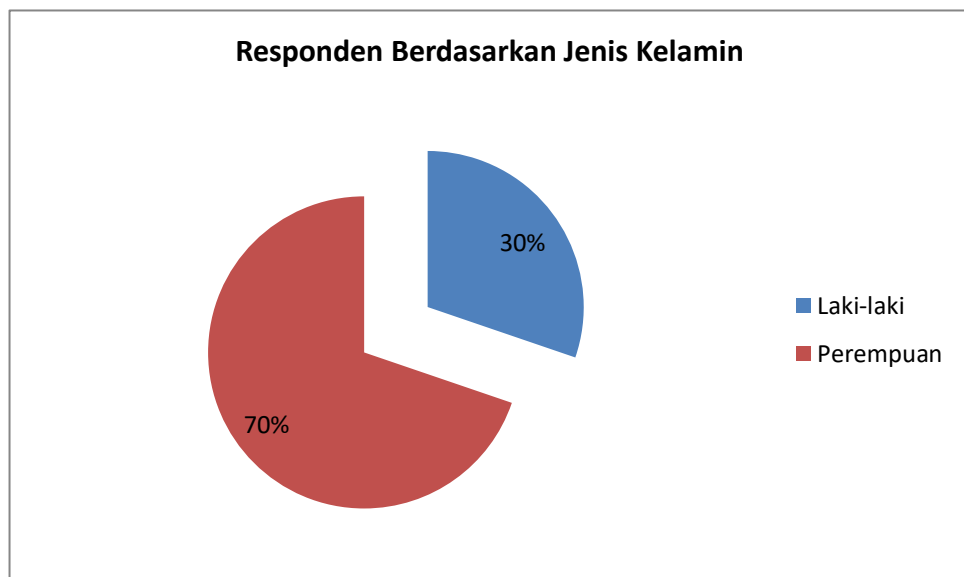
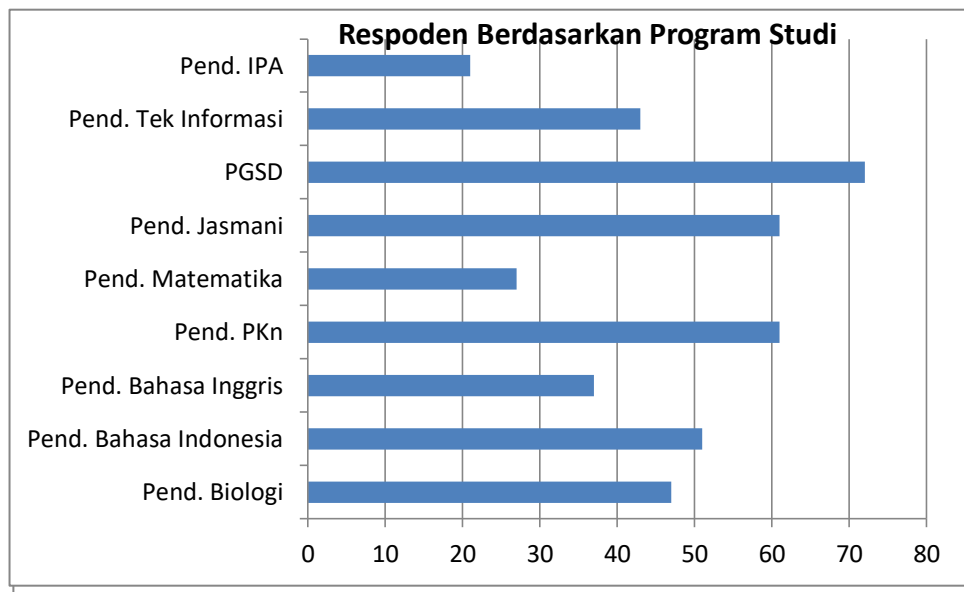
$$\text{Persentasi Kepuasan} = \frac{\text{Tingkat Kepuasan}}{\text{Bobot maksimal}}$$

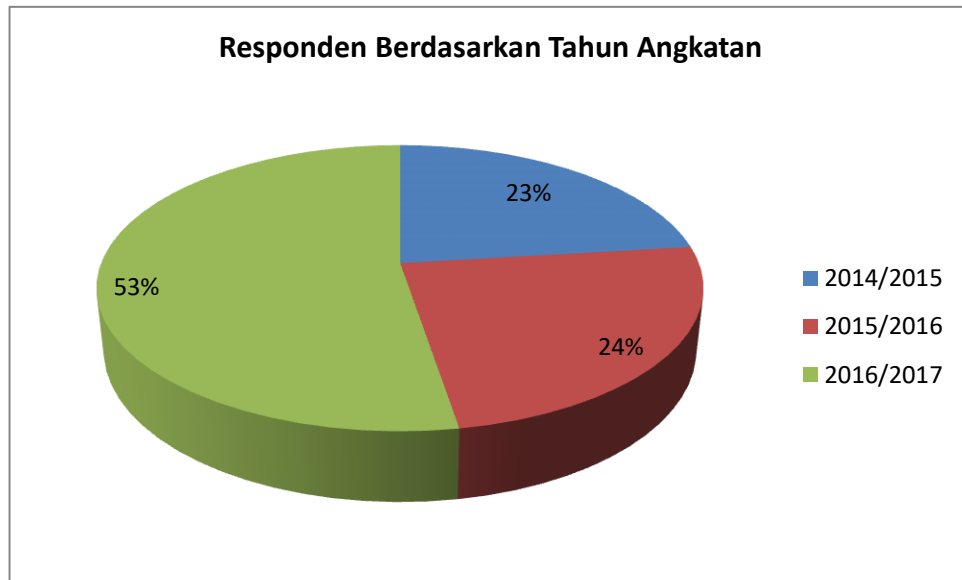
HASIL PENELITIAN

4.1. Data Mahasiswa

Adapun data mahasiswa STKIP Muhammadiyah Sorong Angkatan Tahun 2016/2017, 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 420 mahasiswa.





Jumlah responden sebanyak 420 mahasiswa terdiri dari 70 % Perempuan dan 30% laki-laki. Responden yang diambil berdasarkan prodi adalah 12,14% dari program studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia; 11,19% dari program Studi Pendidikan Biologi; 8,8% dari program studi Pendidikan Bahasa Inggris; 14,52% dari program Studi Pendidikan PKn; 6,42% dari program studi Pendidikan Matematika; 14,52% dari program studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi; dan 17,17% dari program studi PGSD, 10,23% Pendidikan Teknologi Informasi, 5% Pendidikan IPA. Sedangkan dilihat berdasarkan angkatan adalah 23% dari tahun angkatan 2014/2015; 24% tahun angkatan 2015/2016; dan 53% tahun angkatan 2016/2017.

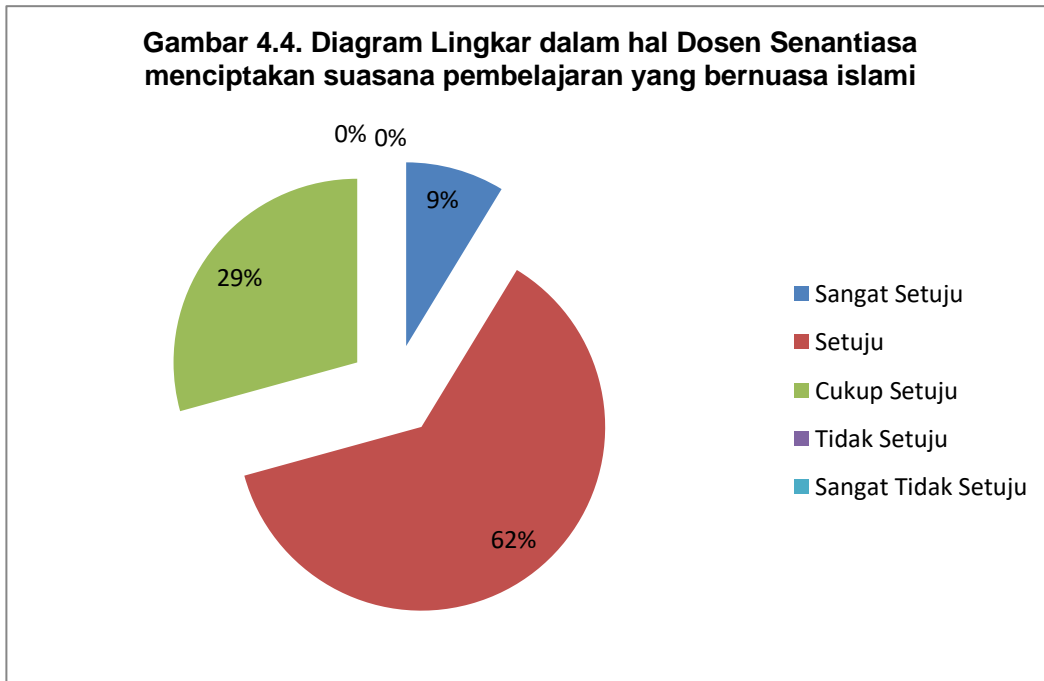
4.2. Hasil Penelitian

Hasil pelacakan kepuasan mahasiswa pada tahun 2016/2017 rata-rata tingkat kepuasan sebagai berikut.

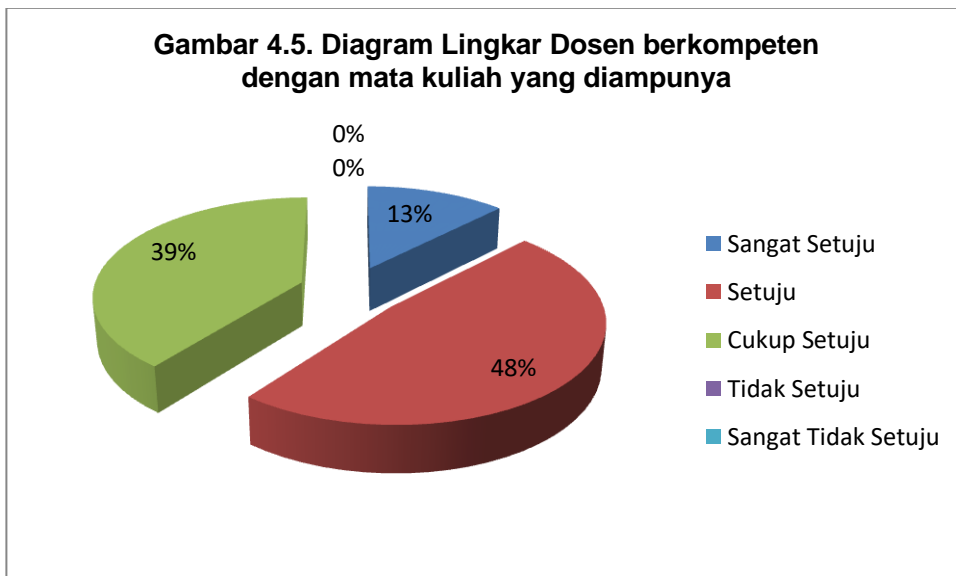
1.2.1. Aspek Pelayanan Dosen.

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

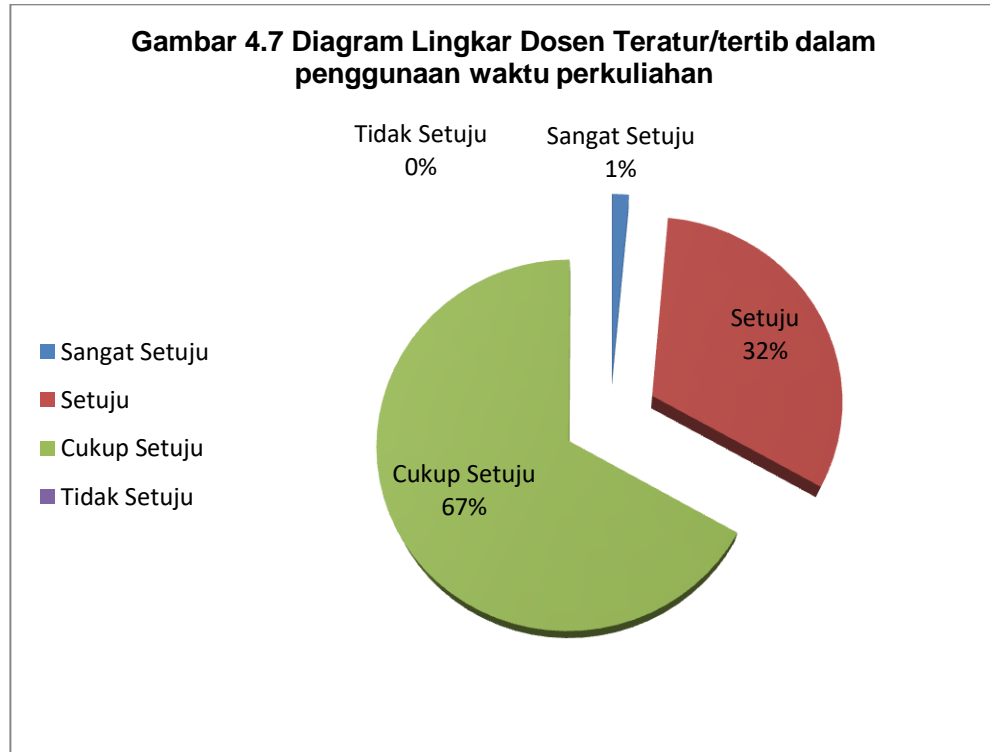
a. Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuasa islami



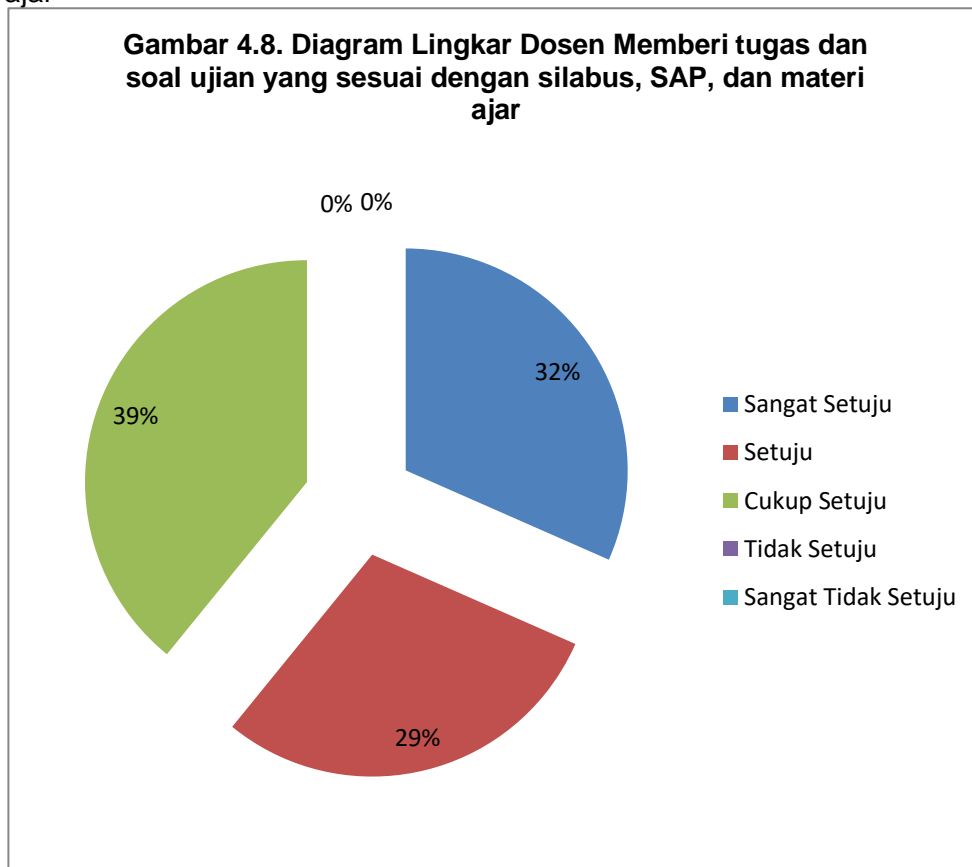
b. Kompeten dengan mata kuliah yang diampunya



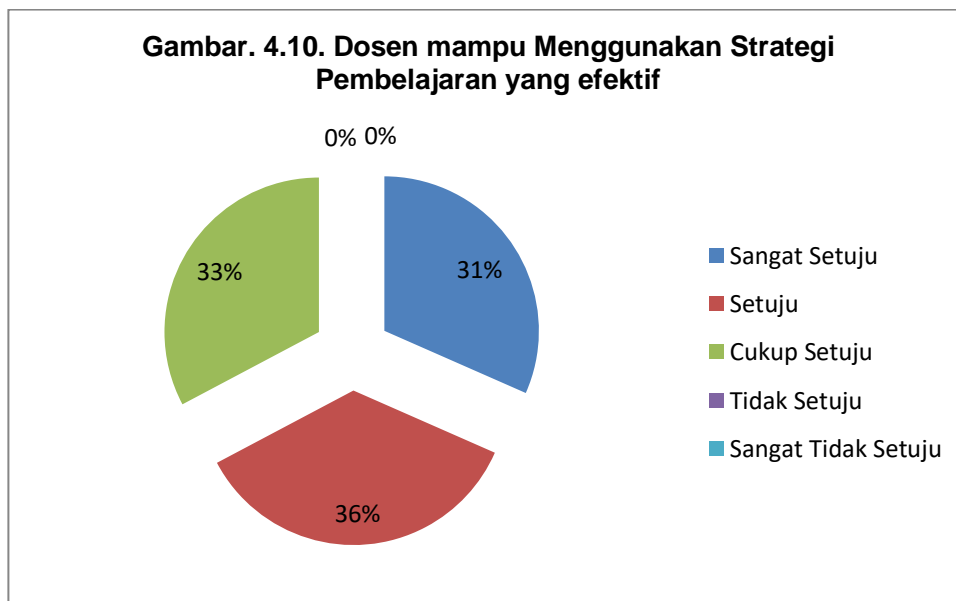
c. Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan



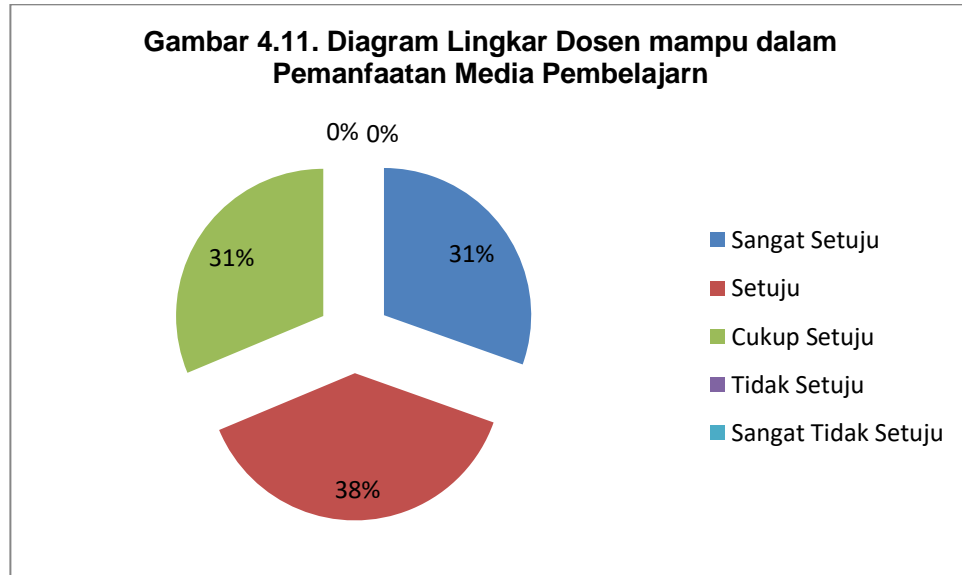
- d. Memberi tugas dan soal ujian yang sesuai dengan silabus, SAP, dan materi ajar



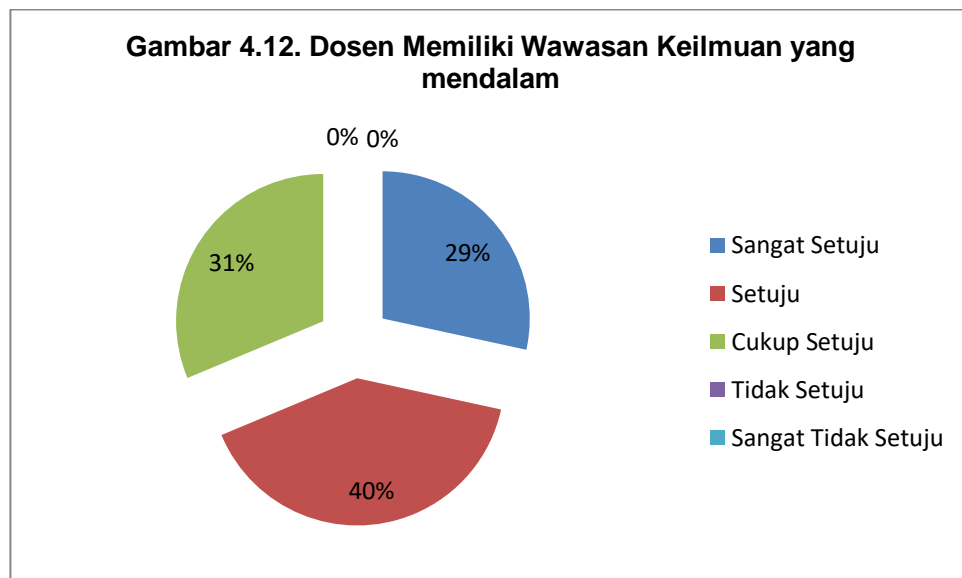
2. Mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif



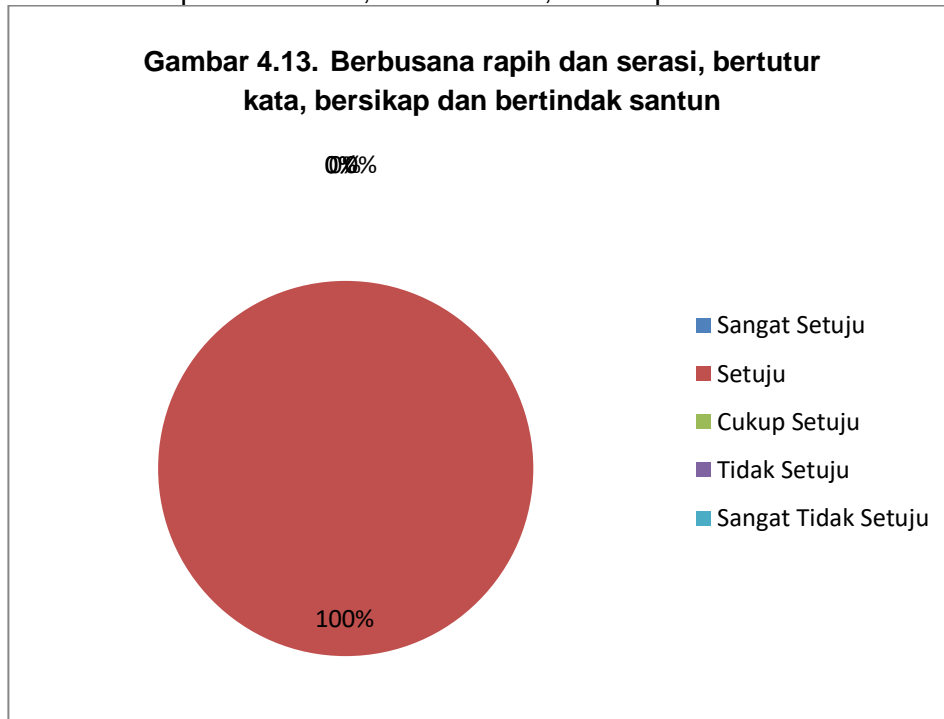
3. Mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran



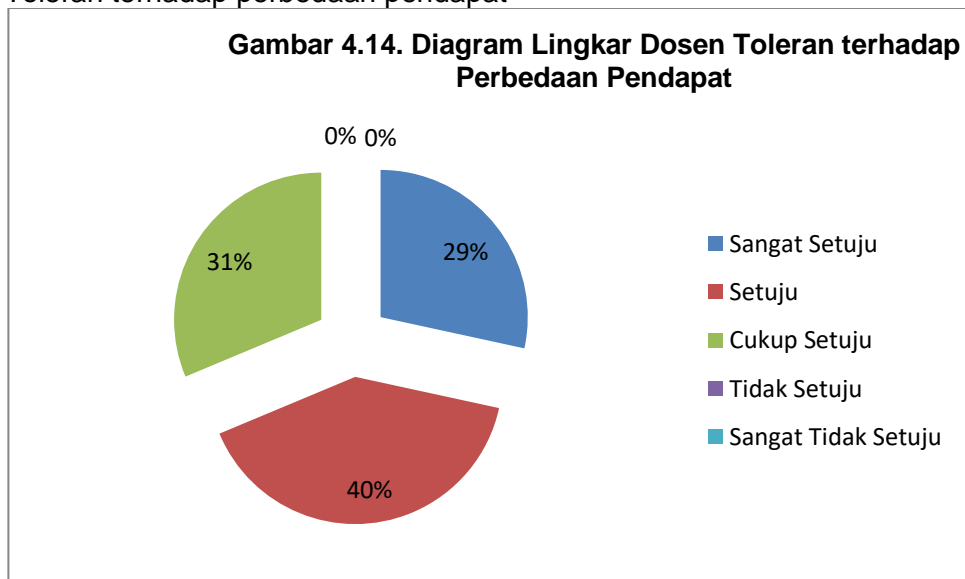
4. Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam



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



6. 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 :

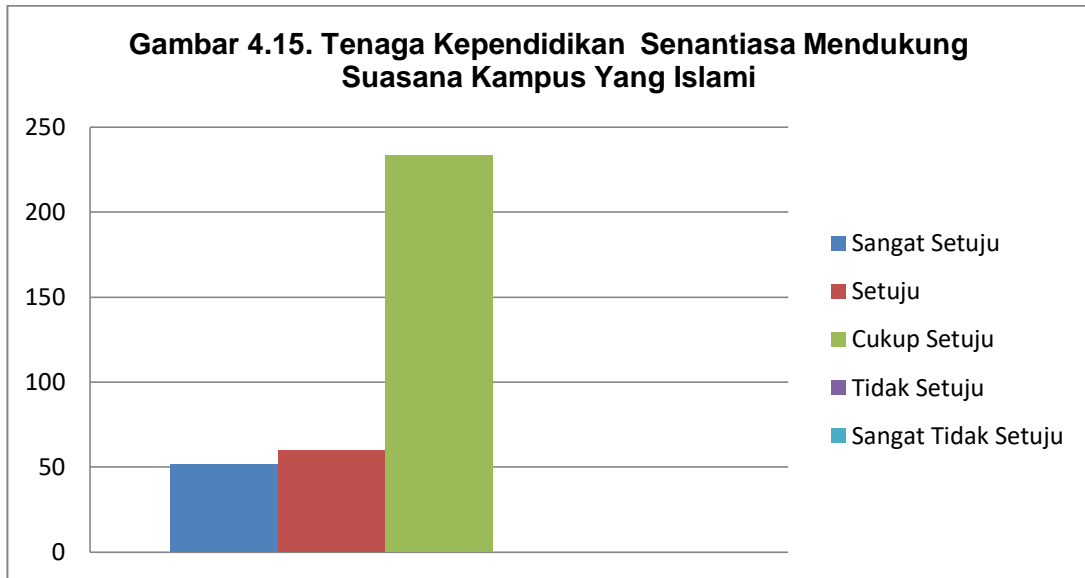
Skor rata-rata 3,65 dari skor maksimal 5, jika dikonversi ke dalam persentase menjadi 73%, dengan skor tertinggi pada pernyataan tentang "berbusana rapi dan serasi, bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun", dengan skor 4,00. Skor terendah pada pernyataan tentang "teratur/tertib dalam menggunakan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

Rencana Tindak Lanjut:

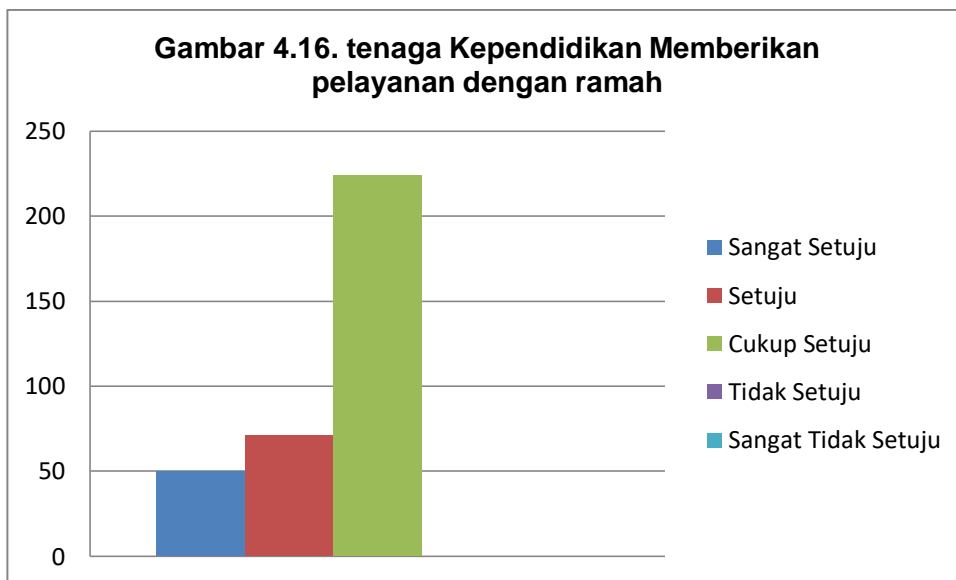
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Sasaran	Jangka Waktu
1	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	Adanya edaran/intruksi penggunaan waktu perkulihan secara efektif dan efisien	Ketua Program Studi	Paling lambat 2 Bulan
2	Penggunaan strategi pembelajaran yang efektif	Melibatkan dosen yang bersangkutan dalam kegiatan peningkatan kompetensi Akademik dalam hal pembelajaran seperti Pelatihan Pekerti, AA dan lain-lain	Dosen yang bersangkutan	Setiap Tahun

4.2.2. Aspek Pelayanan Tenaga Kependidikan.

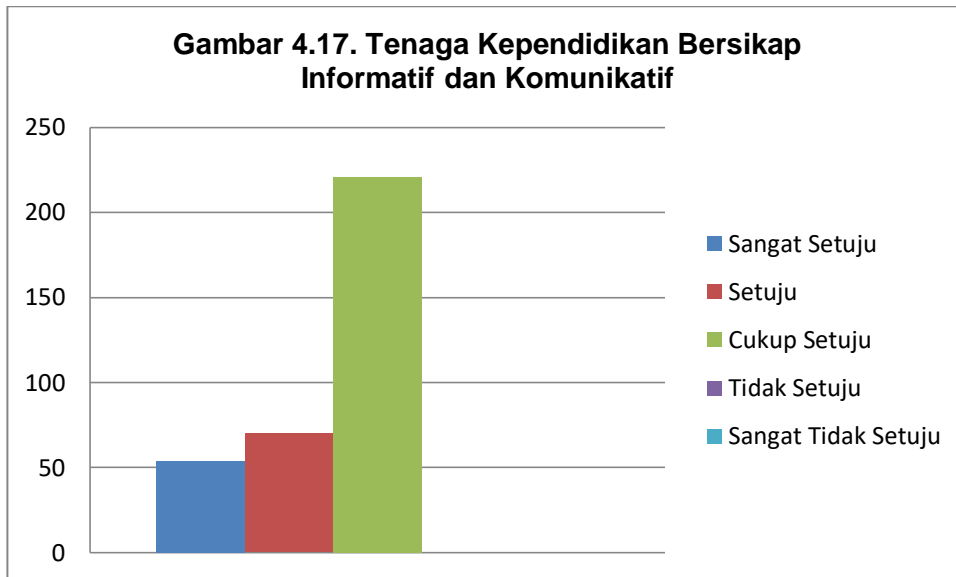
a. Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami



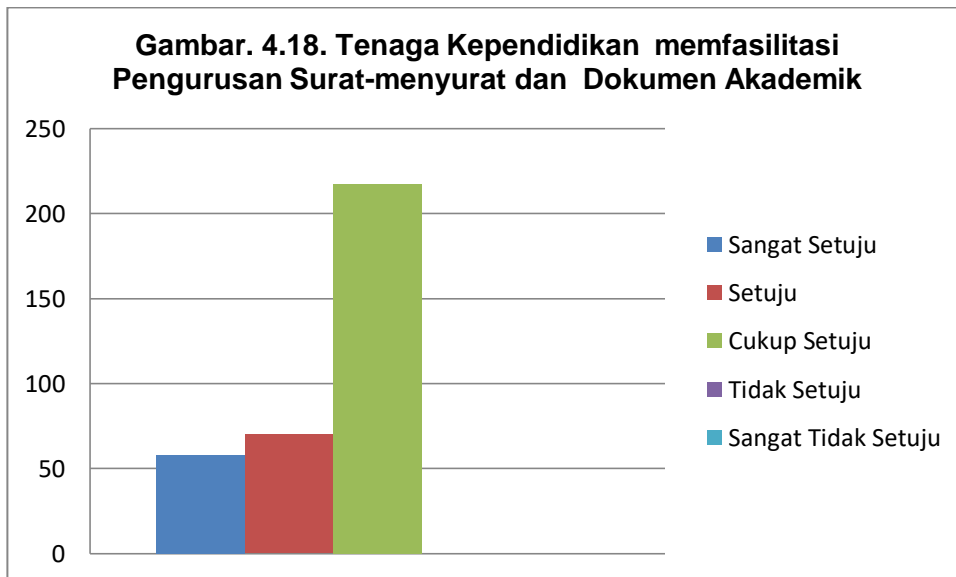
b. Memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu



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.

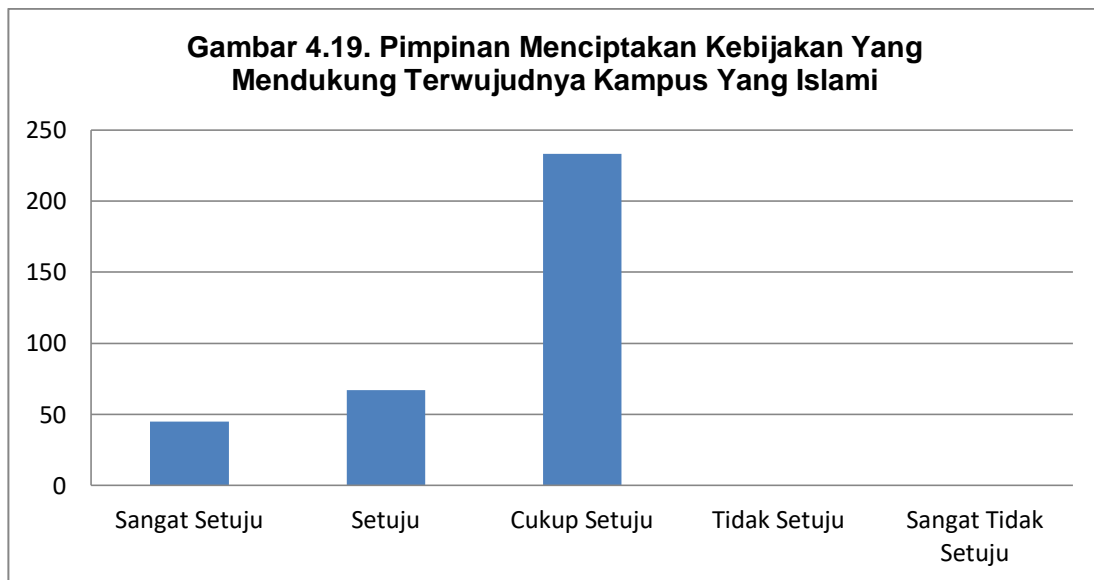
Rencana Tindak Lanjut:

No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Sasaran	Jangka Waktu
1	Memberi pelayanan dengan ramah, tertib dan tepat waktu	Menerbitkan intruksi Ketua STKIP Muhammadiyah Sorong pelayanan tepat waktu, tertib dan ramah dari Ketua kepada semua elemen tenaga kependidikan	Tenaga kependidikan	1 Semester
2	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami	Menerbitkan Instruksi BPH terkait memaksimalkan suasana Kampus Islami	Seluruh sivitas akademika STKIP Muhammadiyah	1 minggu

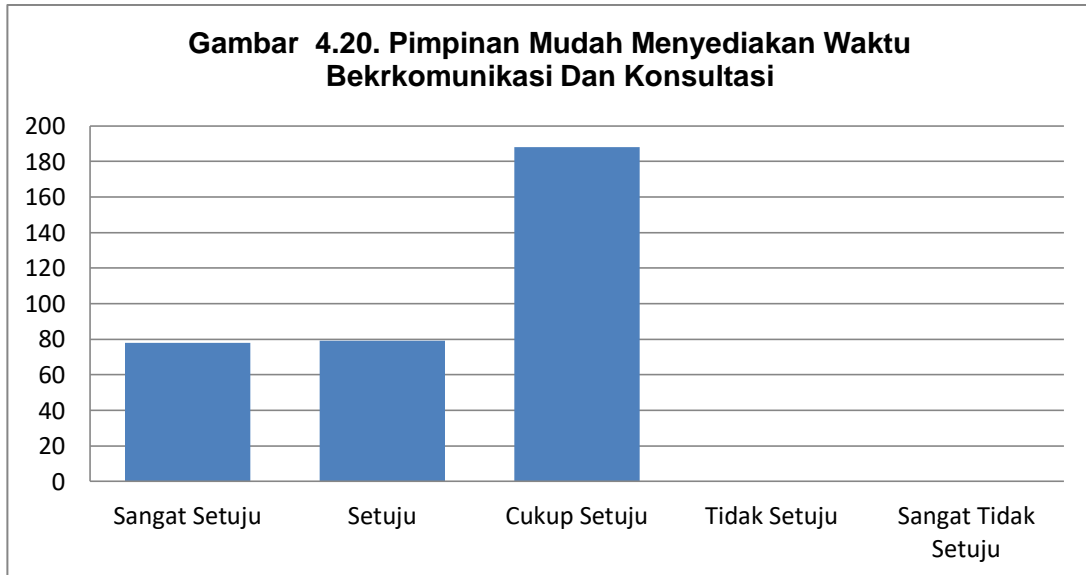
			Sorong	
3	Bersikap informatif dan komunikatif	Mewajibkan kepada seluruh sivitas akademika untuk bersifat informative dan komunikatif dengan dikeluarkannya surat edaran Ketua STKIP Muhammadiyah Sorong kepada Ketua Program Studi	Seluruh sivitas akademika	1 minggu
4	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik	Mewajibkan kepada seluruh tenaga kependidikan untuk memfasilitasi surat menyurat untuk mahasiswa	Seluruh tenaga kependidikan	1 bulan

4.2.3. Aspek Pimpinan

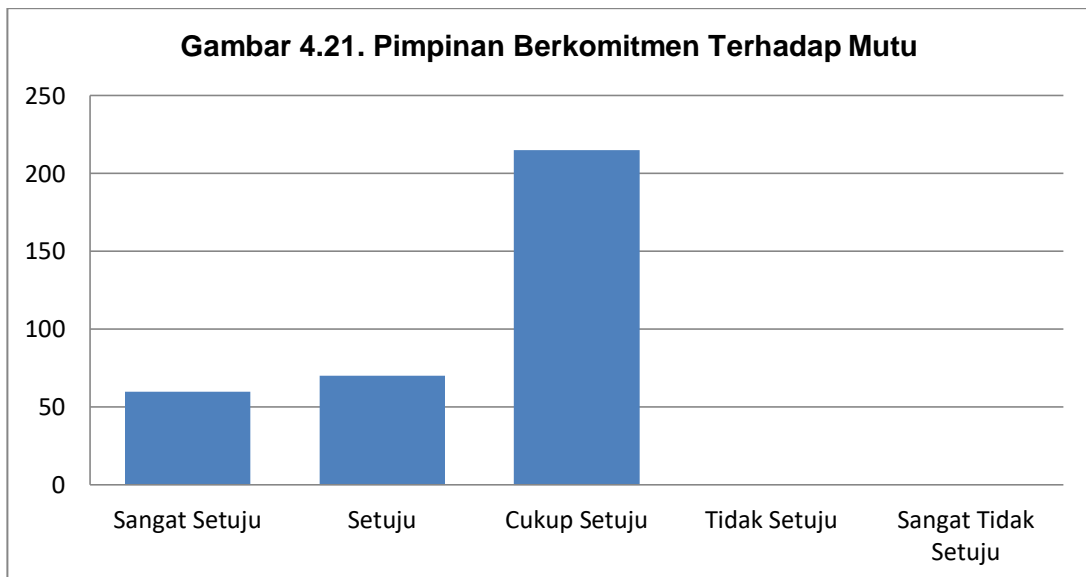
- a. Menciptakan Kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami



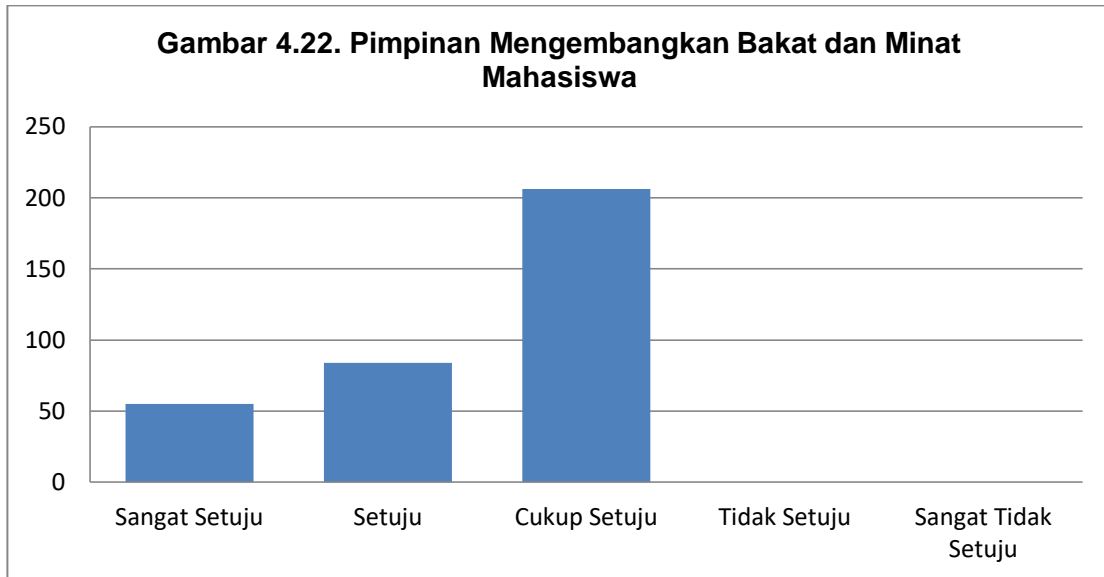
b. Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi



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

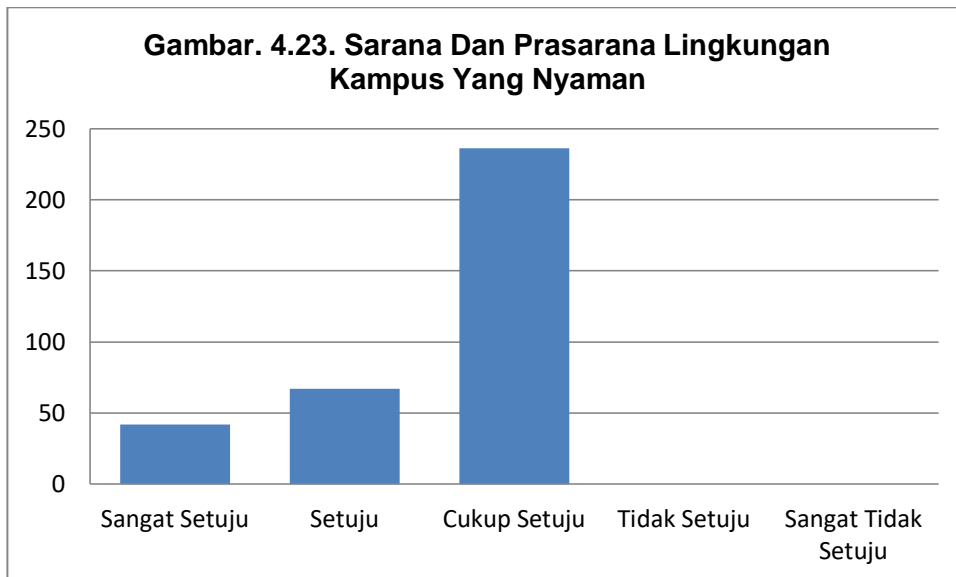
3,80. Skor terendah pada pernyataan *"mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi"* dengan skor 3,35.

Rencana Tindak Lanjut:

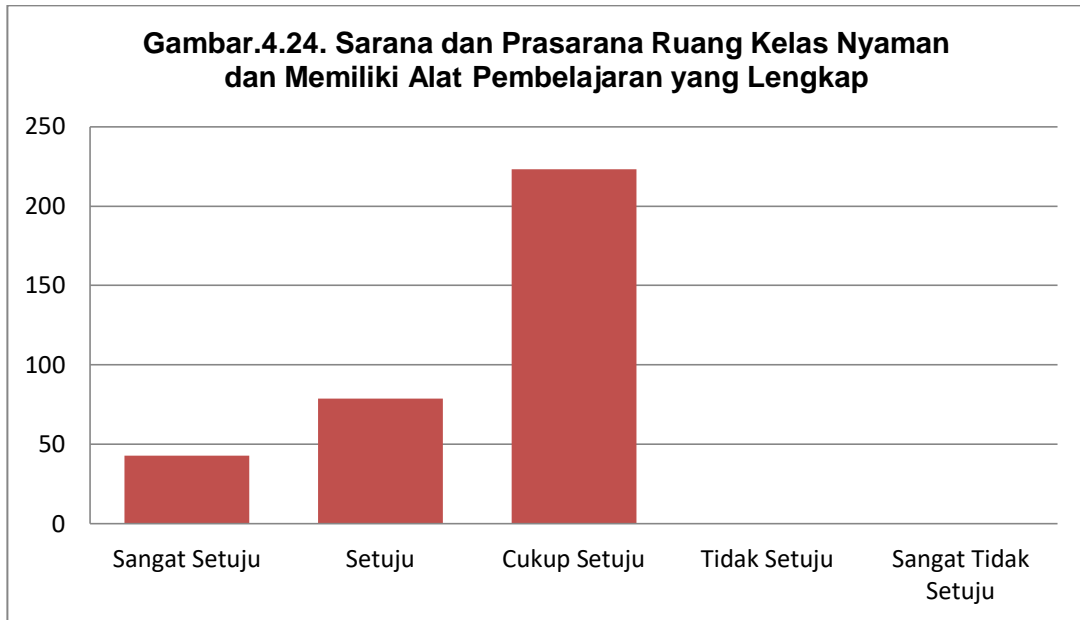
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Sasaran	Jangka Waktu
1	penyediaan waktu untuk komunikasi dengan pihak mahasiswa	Melakukan audiensi kepada pimpinan untuk menyiapkan waktu untuk berkomunikasi dengan mahasiswa	Pimpinan	1 bulan

4.2.4. Aspek sarana dan prasarana

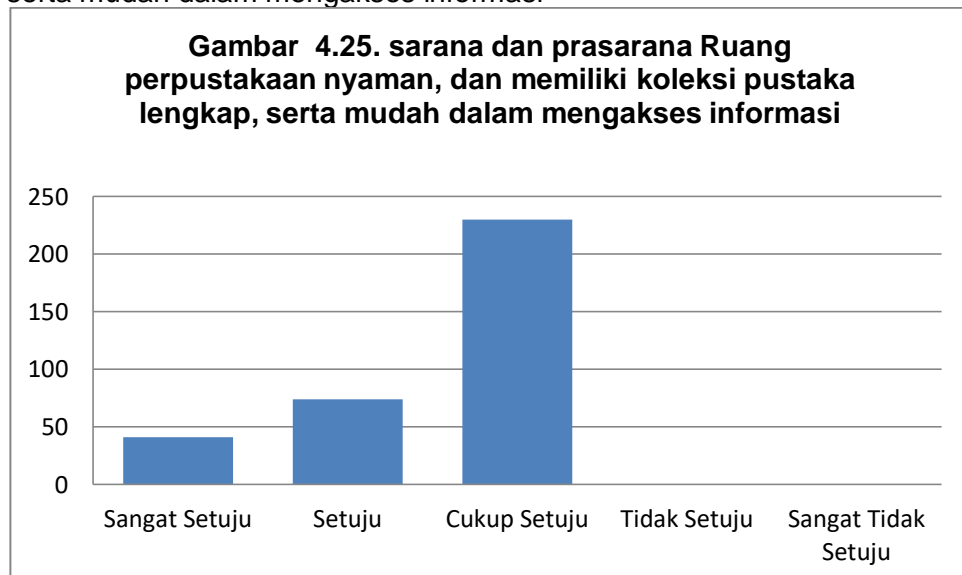
- a. Lingkungan kampus yang nyaman dan aman



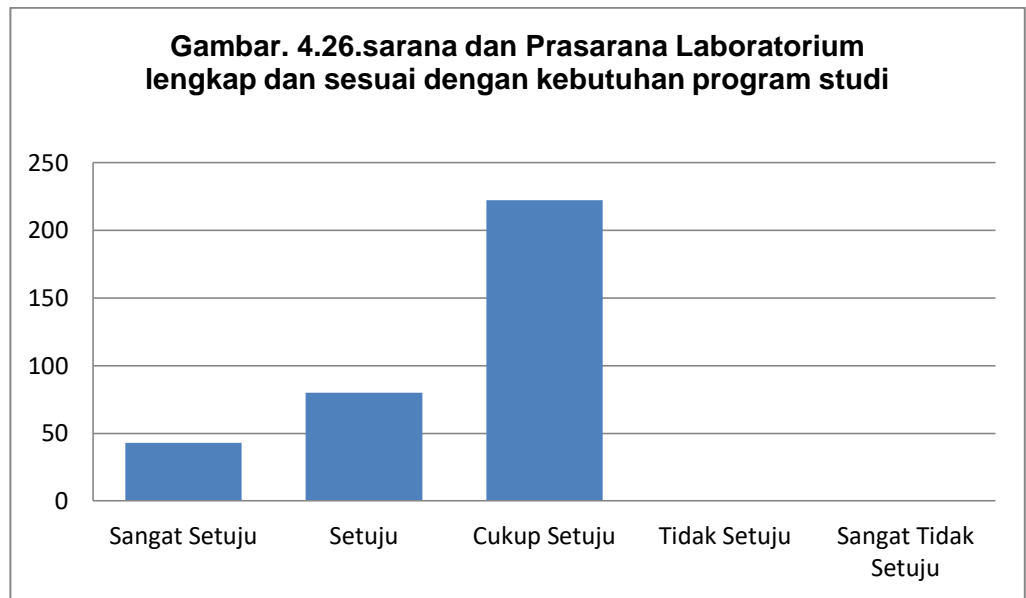
b. Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap



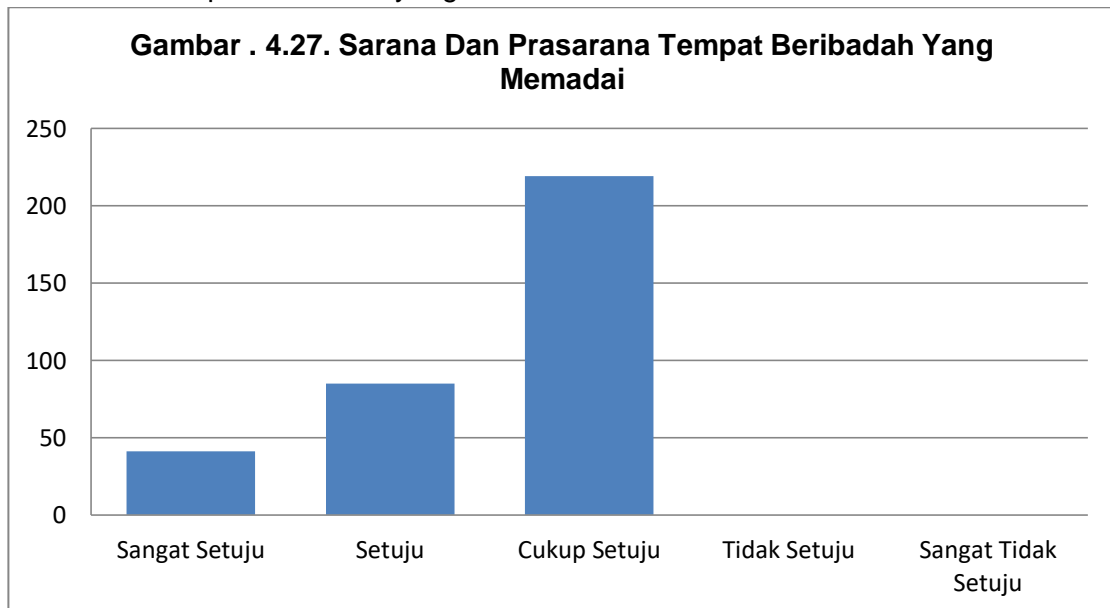
c. Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informasi



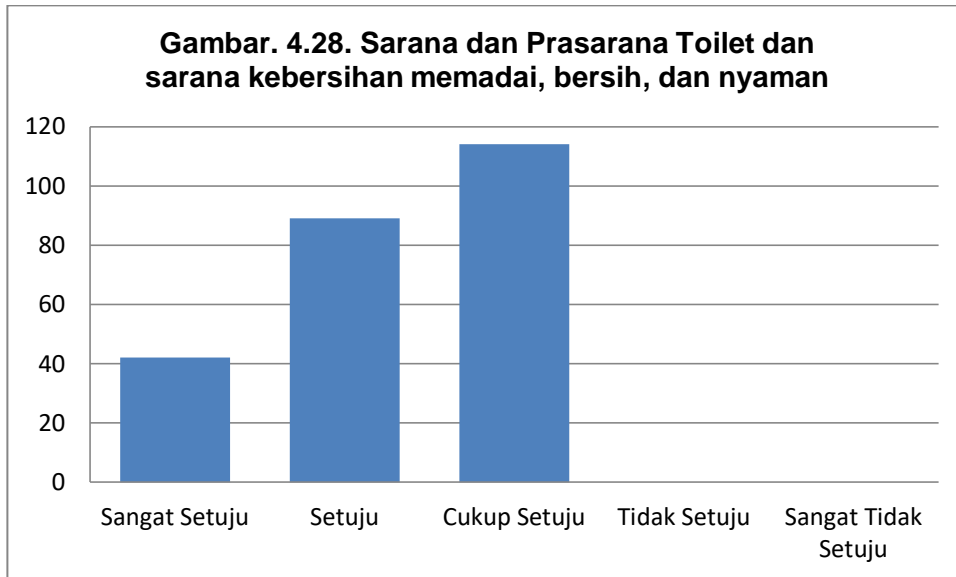
d. Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi



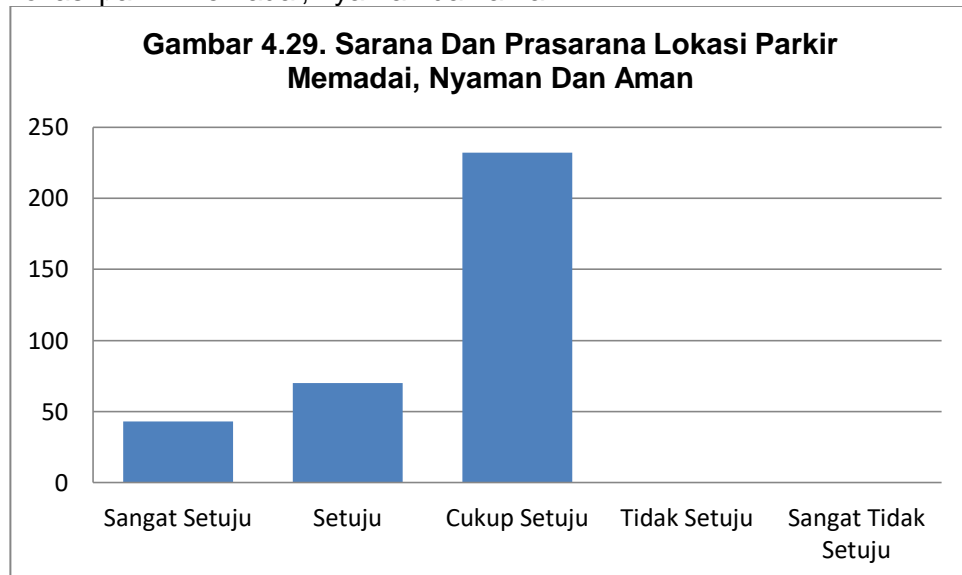
e. Tempat beribadah yang memadai



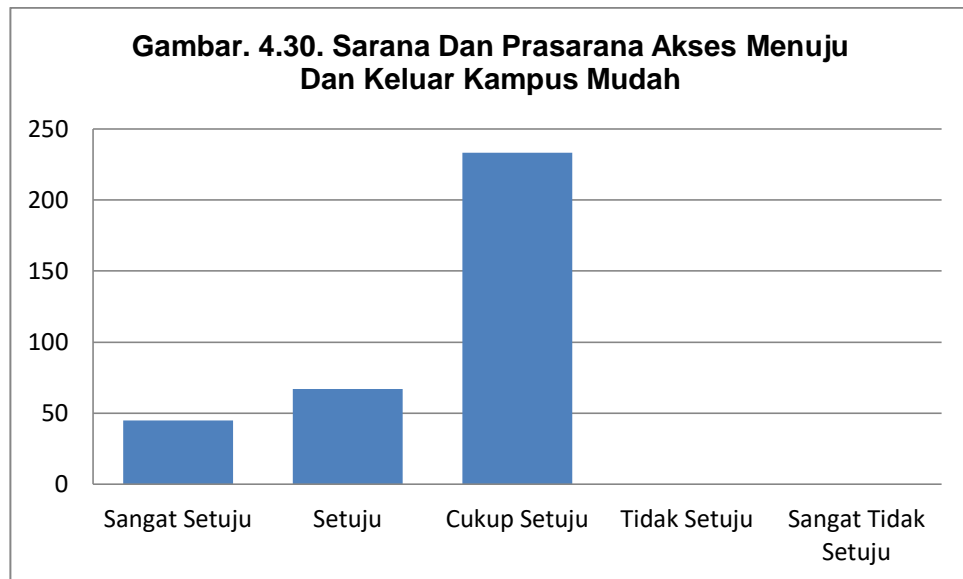
f. Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman



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:

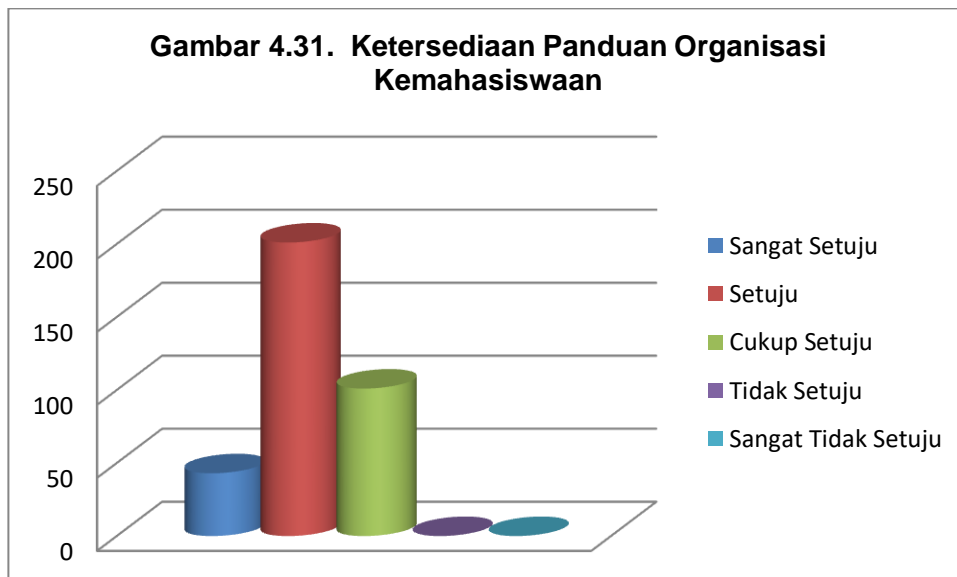
Skor rata-rata 3,48 atau dikonversi menjadi 69,6%, skor tertinggi pada pernyataan "akses menuju dan keluar kampus mudah", dengan skor 3,60. Skor terendah pada pernyataan "Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman".

Rencana Tindak Lanjut:

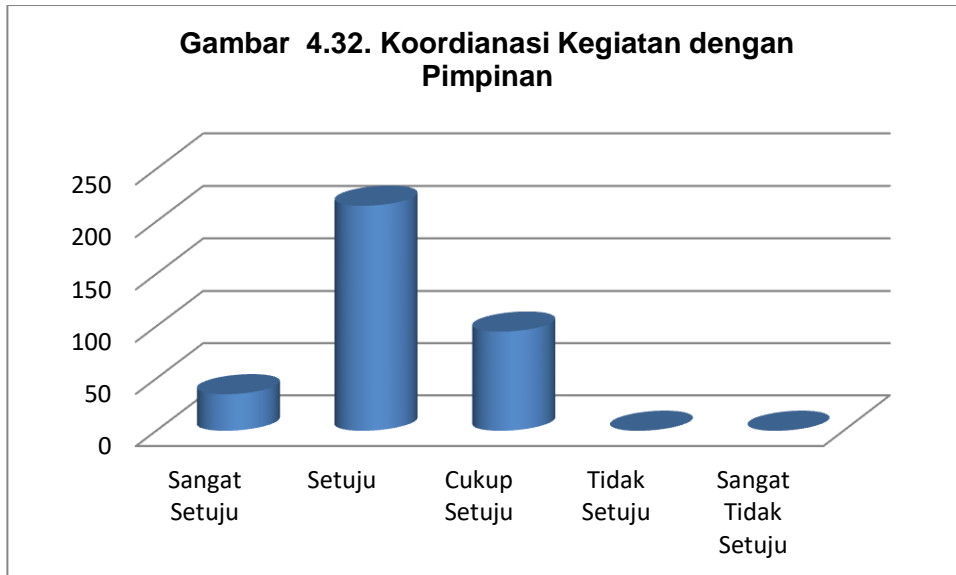
No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Sasaran	Jangka Waktu
1	Meningkatkan lagi kebersihan dan keindahan yang ada di Lingkungan kampus, terutama teolet dan sekitar taman	Mengintruksikan kepada seluruh sivitas akademika untuk menjaga fasilitas kampus	Sivitas akademika	1 bulan
2	Menyediakan ruang lebih untuk lahan parkir mahasiswa sehingga pelayanan terhadap mahasiswa meningkat	Menyiapkan lapangan parkir bagi mahasiswa dan seluruh sivitas akademika	Sivitas akademika	1 bulan

4.2.5. Aspek Kegiatan Kemahasiswaan

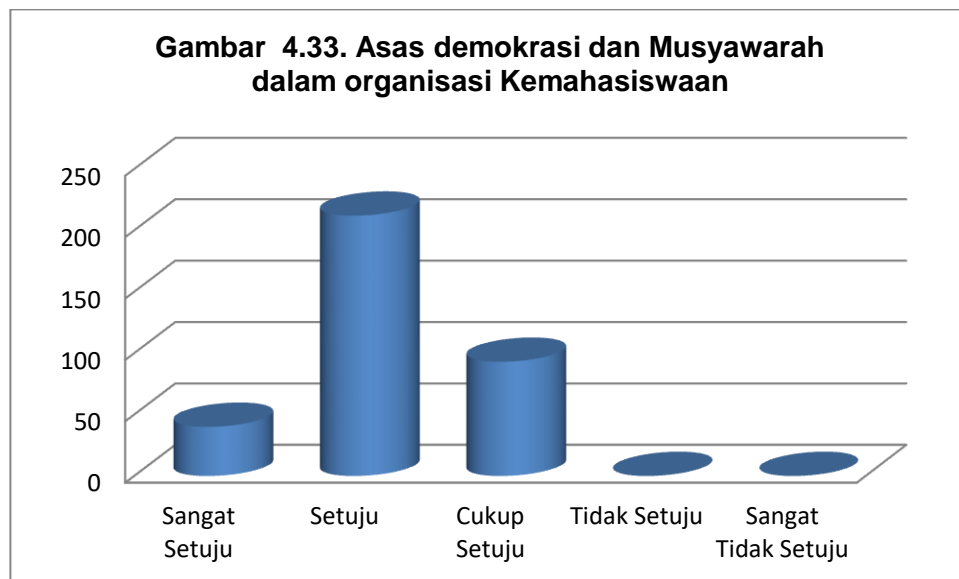
a. Ketersediaan Panduan Organisasi kemahasiswaan



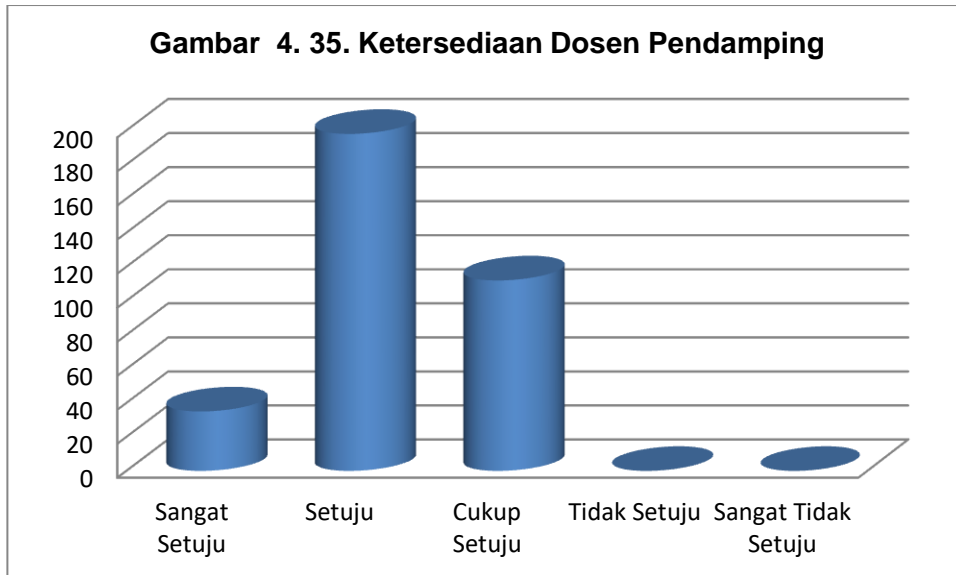
b. Koordinasi kegiatan dengan pimpinan



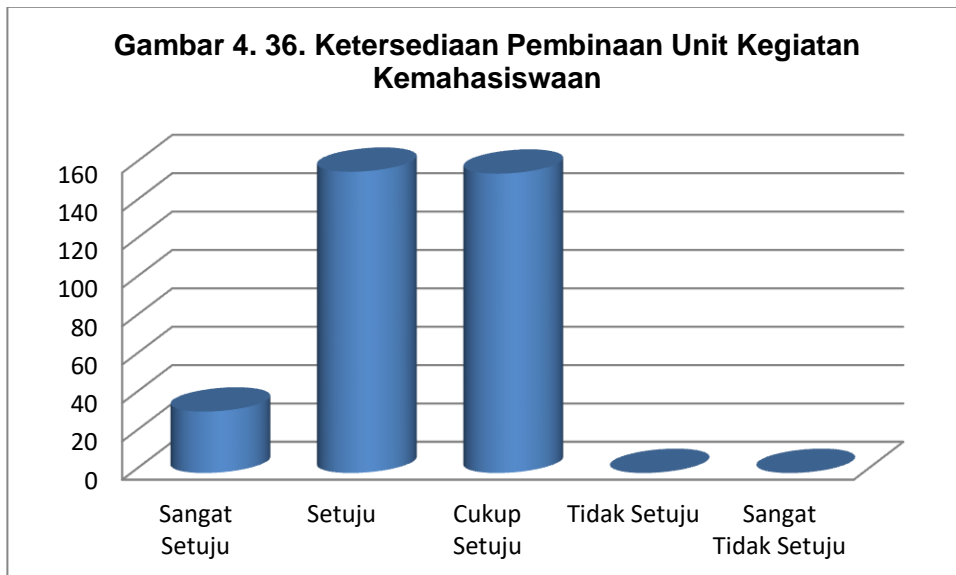
c. Asas demokrasi dan Musyawarah dalam organisasi Kemahasiswaan



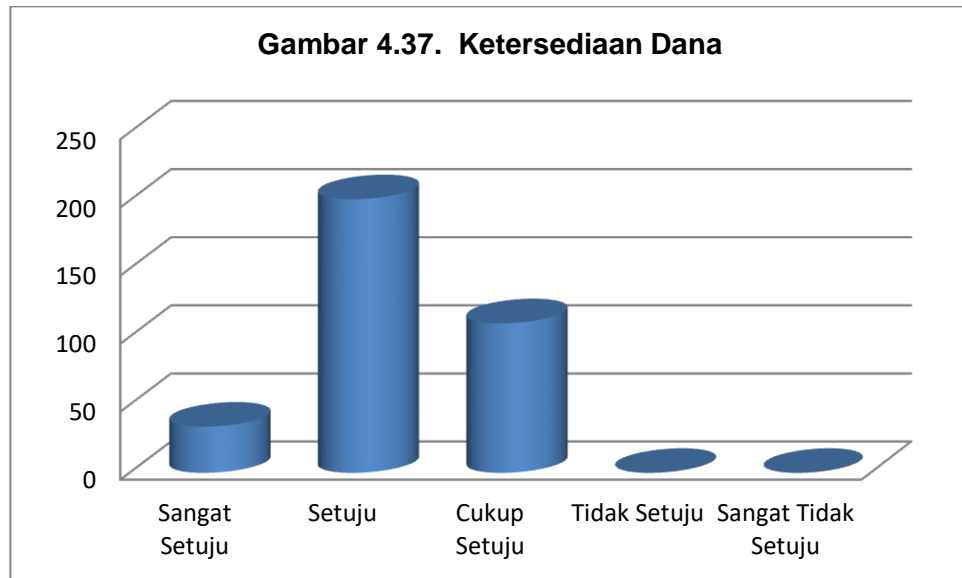
d. Dosen Pendamping



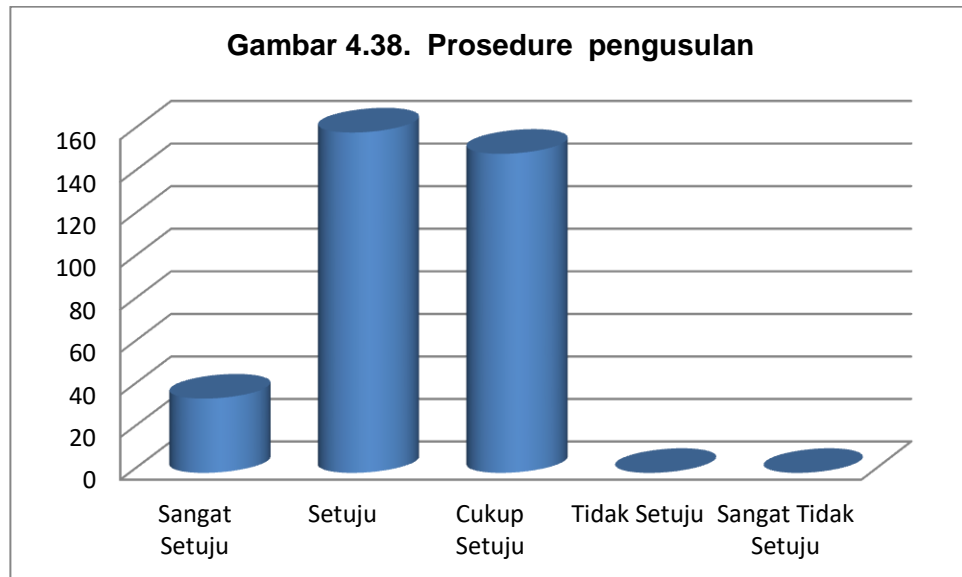
e. Pembinaan unit Kegiatan kemahasiswaan



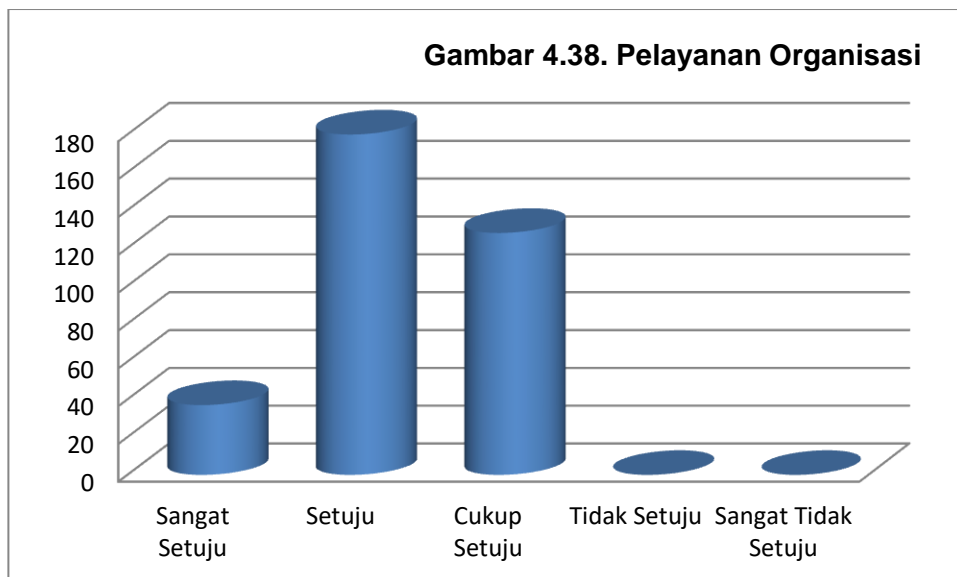
f. Ketersediaan dana



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:

Prestasi mahasiswa yang telah ada ditingkatkan dan pembinaan terhadap UKM dan Himprodi lebih baik lagi, serta penyediaan ruang untuk secretariat mahasiswa atau *Students corner*.

No	Deskripsi	Tindak Lanjut	Sasaran	Jangka Waktu
1	Prestasi mahasiswa yang telah ada ditingkatkan dan pembinaan terhadap UKM dan Himprodi lebih baik lagi	Perlu ditingkatkan atau diberikan reward terhadap mahasiswa yang berprestasi	Sivitas akademika	1 bulan

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 "*teratur/tertib dalam menggunakan waktu perkuliahan*", 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%).

5.2. 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