

# PENGARUH KOMPETENSI DOSEN, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA IKIP MATARAM

**Muhamad Suhardi**

Prodi Administrasi Pendidikan, FIP IKIP Mataram

Email: Ardysmart7@gmail.com

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari informasi tentang pengaruh kompetensi dosen, lingkungan belajar, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini diselenggarakan pada mahasiswa IKIP Mataram dengan sampel sebanyak 86 mahasiswa, yang dipilih secara acak dengan menggunakan sampel acak sederhana. Metode penelitian dengan menggunakan analisis jalur dan menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh langsung kompetensi dosen terhadap kepuasan pelanggan; (2) terdapat pengaruh langsung lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan; (3) terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (4) terdapat pengaruh langsung kompetensi dosen terhadap kualitas pelayanan; (5) terdapat pengaruh langsung lingkungan belajar terhadap kualitas pelayanan; dan (6) terdapat pengaruh langsung kompetensi dosen terhadap lingkungan belajar. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mahasiswa dapat ditingkatkan melalui kompetensi dosen, lingkungan belajar, dan kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** *kompetensi dosen, lingkungan belajar, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.*

## LATAR BELAKANG

Secara empiris menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan telah banyak dipublikasikan menyangkut kepuasan pelanggan. Pada umumnya harapan mahasiswa merupakan perkiraan mahasiswa sebagai keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Seperti kemudahan memperoleh akses dalam proses belajar mengajar yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan tinggi, seperti kepuasan dalam mencapai prestasi belajar dan kualitas lulusan yang dituangkan dalam Indek Prestasi Kumulatif (IPK).

Berdasarkan hasil laporan Tahunan Rektor Tahun 2014, IPK mahasiswa rata-rata di bawah 3.40, dan lama menunggu mencari pekerjaan lebih dari enam bulan setelah lulus untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu menunggunya relatif lama. Rata-rata

lama studi mahasiswa IKIP Mataram minimal 4 (empat) tahun. Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas lulusan mahasiswa IKIP Mataram masih rendah. Tenggat waktu menunggu alumni IKIP untuk mendapatkan pekerjaan merupakan salah satu ukuran keberhasilan sistem pembelajaran yang dilakukan oleh suatu lembaga perguruan tinggi. Semakin cepat alumni mendapatkan pekerjaan, semakin baik proses belajar yang dilaksanakan di lembaga perguruan tinggi tersebut. Sebaliknya, semakin lama alumni mendapatkan pekerjaan, semakin buruk proses belajar yang dilaksanakan di lembaga perguruan tinggi tersebut. Rendahnya kualitas lulusan menjadi rendahnya kepuasan mahasiswa dalam memenuhi harapannya, hal ini ditentukan oleh banyak faktor yang mendukungnya di antaranya kualitas pelayanan, kompetensi dosen, dan lingkungan belajar.

Berdasarkan uraian dari definisi dan analisis di atas dapat disintesis, maka kompetensi dosen adalah seperangkat pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki seorang dosen pada saat menjalankan tugas pokok yang tercermin dalam indikator: (1) pengetahuan faktual, konseptual, prosedural, dan metakognitif, (2) kemampuan intelektual, kemampuan kognitif, kemampuan afektif, kemampuan fisik, dan (3) keterampilan intelektual, sosial, hubungan antar pribadi (*interpersonal relationship*).

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Lingkungan Belajar (*Environment Learning*)**

Lingkungan belajar menurut Djamanah (2008:176-180), lingkungan dibagi menjadi dua jenis, yaitu lingkungan alami, dan lingkungan sosial budaya. Lingkungan alami berkaitan dengan kondisi alam di sekitar tempat belajar, seperti udaranya sejuk, suasana yang tenang dan nyaman merupakan kondisi lingkungan yang kondusif bagi terlaksananya pembelajaran yang menyenangkan. Keadaan yang sebaliknya, lingkungan yang panas dan pengap menyebabkan peserta didik (mahasiswa) tidak betah berlama-lama belajar, konsentrasi menurun, dan daya serap melemah akibat kelelahan. Selanjutnya lingkungan sosial budaya berkaitan dengan kondisi sosial budaya di sekitar tempat belajar. Maslow dan Mintz dalam Myint Swe Khine (2005:15) menjelaskan, bahwa:

Secara estetika lingkungan yang menyenangkan memiliki pengaruh secara positif dan membawa pada keterpaduan kelompok (*group cohesion*). Ada enam yang dijadikan pertimbangan untuk mengatur kelas, yang baik, sebagai berikut: (1) menyusun setting kelas secara konsisten dengan tujuan dan

aktivitas pembelajaran; (2) wilayah yang bebas dari kepadatan atau keramaian dengan pergerakan *high student* oleh pengaturan kembali *furniture*; (3) membuat peserta didik yakin dapat melihat dosennya dengan mudah; (4) sering membuat bahan-bahan dan persediaan yang digunakan dapat dengan mudah; diperoleh; (5) membuat peserta didik yakin penyapan belajar dan pembelajaran dapat melihat; dan (6) membuat ruang kelas nyaman dan sebagai tempat belajar yang menyenangkan.

Dalam lingkungan sosial-psikologis secara internal dan eksternal adalah hubungan antara orang-orang yang berada dalam dan di luar lingkungan kampus.

Masih menurut Myint Swe Khine (2005:17), ada beberapa ciri lingkungan belajar psiko-sosial yang baik di ruang kelas, di antaranya: (1) terjamin dari ancaman dan merugikan fisik; (2) menciptakan suasana interaktif yang bersahabat; (3) peserta didik senang menjadi anggota kelas; (4) menampilkan ekspresi secara bebas; (5) mendorong semangat lingkungan belajar; dan (6) memiliki suasana belajar kooperatif.

### **Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006:116), mendefinisikan kualitas pelayanan, sebagai berikut: "kualitas pelayanan unsur penting dalam membentuk persepsi pelanggan (misal: pelayanan dalam perawatan kesehatan, pelayanan keuangan, dan pelayanan pendidikan), kualitas pelayanan tersebut merupakan unsur dominan untuk penilaian pelanggan." Menurut Hoffman

dan Bateson. (2002:324), menjelaskan bahwa: “kualitas pelayanan adalah sebuah sikap yang dibentuk oleh evaluasi kinerja pelayanan secara keseluruhan dalam jangka panjang.” Oleh karena itu kualitas pelayanan dipersepsikan oleh pelanggan secara berbeda-beda dengan sikap yang berbeda pula. Sallis (2002:19-20), menjelaskan mengenai kualitas pelayanan, sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan lebih sulit didefinisikan dibandingkan dengan produk fisik. Hanya indikator kinerja yang berarti dari kepuasan pelanggan itu. Ada pengukuran yang tidak berwujud atau hampir tidak tampak yang sering sekali sebagai faktor penting dalam penentu keberhasilan dan bagi pelanggan sebagai indikator yang objektif. Indikator yang tidak tampak tersebut seperti: kepedulian, perhatian, bersahabat/keakraban, dan menolong secara Penuh merupakan Hal yang sering dipikirkan. Pelanggan menilai kualitas dengan membandingkan persepsinya terhadap apa yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya”.

Dimensi kualitas pelayanan untuk dijadikan instrumen pengukuran dengan indikator sebagai pencapaian keberhasilan, dijelaskan oleh Oliver (1996:48), di antaranya:

- (1) *Tangible*, berupa penampilan fisik dari jasa, penampilan fasilitas fisik, dan peralatan yang digunakan;
- (2) *Reliability*, dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat;
- (3) *Responsiveness*, kemauan dan kesiapan karyawan untuk memberi jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- (4) *Assurance*, kepastian atau jaminan untuk menimbulkan keyakinan mencakup: (a)

*competence*, yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan; (b) *courtesy*, yaitu sikap sopan-santun dari karyawan atau staf, respek perhatian dan ramah; (c) *credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya; (d) *security*, yaitu meliputi keamanan secara fisik, keberhasilan, bahaya, resiko, dan keragu-raguan; (5) *Emphaty*, kepedulian, memberikan perhatian pada pelanggan, meliputi: (a) *access*, kemudahan untuk ditemui atau fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu tunggu tidak terlalu lama, dan mudah dihubungi; (b) *communication*, memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa Yang dapat dipahami, dan selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan; (c) *understanding*, memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian dari beberapa definisi atau konsep di atas, maka dapat disintesis bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan penilaian pelanggan atas penyerahan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga/institusi untuk memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan melalui dimensi: *tangible* (berwujud/tampak), *intangibile* (yang tidak tampak/berwujud), *reliability*, *resposiveness* (daya tanggap), *assurance* (keterjaminan), dan *emphaty*.

## **METODE PENELITIAN**

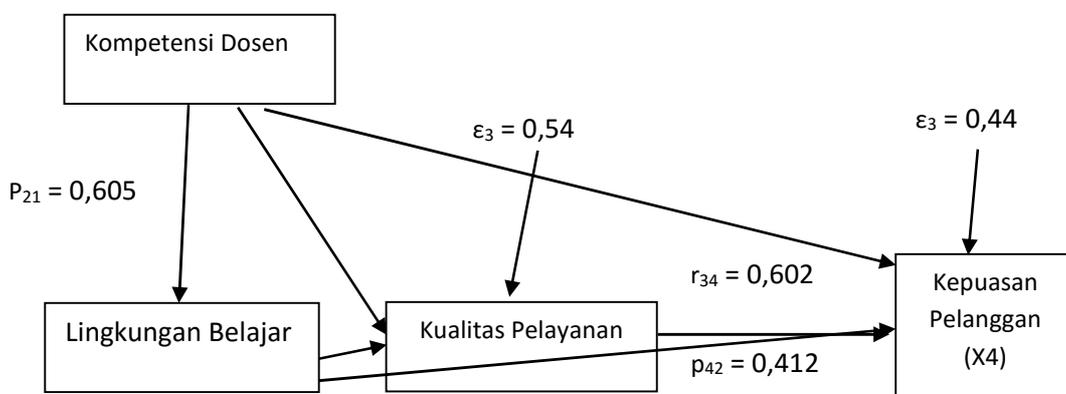
Penelitian dilakukan pada Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Mataram (IKIP Mataram) Jl. Pemuda No 59. A Mataram. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode survei dan kausal dengan menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) yang akan menjelaskan keterkaitan antar variabel dengan variabel lainnya. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program Strata Satu (S-1) pada Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Mataram. Untuk mengambil sampel menggunakan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Sampel sebanyak 86 orang mahasiswa IKIP Mataram. Butir pernyataan yang diisi responden dengan menggunakan penilaian Skala *Likert*, hasil pengukuran validitas dengan menggunakan rumus *Product Moment* dari *Pearson*. Hasil pengukuran reliabilitas instrumen dari

keempat variabel dihitung dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dilakukan dengan cara membuang butir-butir yang tidak valid jika ada yang drop.

### HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa keenam hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah terbukti terdapat pengaruh langsung secara positif, seperti tampak pada analisis jalur berikut ini:



Berdasarkan hasil analisis jalur dapat diketahui bahwa jalur-jalur dalam kausal mempunyai pengaruh yang signifikan, seperti tampak pada tabel di bawah ini.

Tabel Rangkuman Hasil Uji Signifikansi Jalur Kausal Penelitian

Koefisien Korelasi		Koefisien Pengaruh		$t_{hitung}$	$t_{tabel}$ $\alpha = 0,05$	Kesimpulan
$r_{14}$	0,642	$P_{41}$	0,297	3,13	1,66	Signifikan
$r_{24}$	0,703	$P_{42}$	0,412	4,34	1,66	Signifikan
$r_{34}$	0,602	$P_{43}$	0,172	1,81	1,66	Signifikan
$r_{13}$	0,553	$P_{31}$	0,258	2,53	1,66	Signifikan
$r_{23}$	0,644	$P_{32}$	0,488	4,78	1,66	Signifikan
$r_{12}$	0,605	$P_{21}$	0,605	6,92	1,66	Signifikan

### PEMBAHASAN

Pembahasan hasil analisis dan pengujian hipotesis penelitian diuraikan, sebagai berikut:

#### 1. Kompetensi Dosen dan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Hasil pengujian hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh langsung positif kompetensi dosen terhadap kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi harapan mahasiswa, maka para dosen harus memiliki kompetensi yang dibutuhkan sesuai keahlian dan profesinya. Merujuk dari pendapat McShane dan Glinow, bahwa:

"Kompetensi terdapat beberapa jenis karakteristik (1) keterampilan, yang merujuk pada keahlian seseorang untuk melakukan kegiatan; (2) pengetahuan, merujuk pada informasi yang diperoleh berdasarkan pengalaman dan jenis pengetahuan praktis, akademisi lainnya, serta hasil pembelajaran; (3) bakat merupakan talents bawaan secara alami yang membantu pegawai mempelajari tugas secara khusus dengan cepat dan melaksanakannya dengan baik. (4) nilai-nilai yang merujuk pada sikap diri (sikap yang menyenangkan orang, sikap peduli pada orang lain sikap tanggung jawab) dan citra diri seseorang; (5) pengaruh, merujuk pada kegiatan untuk memberikan bimbingan, petunjuk-petunjuk yang baik bagi mahasiswa, dan melakukan perbaikan atas hasil yang belum dicapai dan (6) karakteristik pribadi, merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi terhadap situasi atau informasi.

Kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi tergantung kepada kualitas kompetensi dosen yang dimilikinya dalam memberikan pelayanan berupa jasa pendidikan sesuai yang dibutuhkannya. Hasil penelitian yang relevan tentang kepuasan pelanggan oleh Bitner dan Hubbert tahun 1994; Diljander dan Strandvik tahun 1995; Mano dan Oliver tahun 1993; Oliver tahun 1993; Westbrook dan Oliver tahun 1991; Zeithaml, Berry dan Parasuraman tahun 1993 sebagaimana diungkapkan seperti yang dikutip Bernd menunjukkan bahwa:

Di dalam bidang pelayanan jasa,

kepuasan dan ketidakpuasan seseorang dipandang berhubungan langsung dengan: (1) suasana hati/perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa; (2) harapan kepada kinerja kompetensi perusahaan di masa depan; dan (3) sikap serta hasrat untuk mau meneruskan hubungan dengan penyedia jasa.

## **2. Lingkungan Belajar dan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

Hasil pengujian hipotesis kedua dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif Lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa). Secara teori, Sallis menyatakan bahwa diduga Lingkungan yang mengelilingi staf, guru, dosen, dan mahasiswa memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kemampuannya dalam mengerjakan pekerjaan secara tepat dan efektif. Selanjutnya menurut Joyce, dkk., "Lingkungan belajar menghasilkan ruang lingkup respon-respon dari mahasiswa yang diungkapkan dengan istilah "efisiensi" dan "kenyamanan" yang memudahkannya untuk berinteraksi dengan Lingkungan." Lingkungan belajar yang tenang dan menyenangkan akan menambah konsentrasi belajar. Konsentrasi di dalam kegiatan belajar akan menentukan keberhasilan, dan keberhasilan mahasiswa akan memberikan tingkat kepuasan yang diharapkan. Selanjutnya, Zeithaml menyatakan bahwa "kepuasan terhadap jasa dan layanan secara signifikan di pengaruhi oleh evaluasi terhadap keistimewaan produk dan jasa layanan." Keistimewaan terhadap jasa layanan dan produk bisa dalam bentuk fasilitas yang lengkap, ruangan yang nyaman, staf yang ramah dan membantu. Robins dan Coulter, menyatakan "lingkungan khusus meliputi kekuatan luar yang memiliki

dampak langsung pada “keputusan dan tindakan pimpinan secara langsung relevan pada pencapaian tujuan organisasi”. Kekuatan utama di antaranya adalah pelanggan (*customer*).”

### **3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

Hasil pengujian hipotesis ketiga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa). Secara teori, seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli, di antaranya: Scottt, mengemukakan bahwa: “sukses atau gagalnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh tiga penentu utama, yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), kualitas layanan (*service quality*) dan kinerja pelayanan (*service performance*).” Fitzsimmons menyatakan, bahwa:

"kepuasan pelanggan dengan pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan atas persepsi kinerja layanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan. Ketika harapan dipenuhi, maka penerimaan layanan akan menyenangkan, sedangkan ketika harapan atas kualitas tidak terpenuhi, maka kualitas layanan kurang dapat diterima.

Mutu yang dihasilkan oleh suatu organisasi, sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Sehingga Lindsay dan Petrick menyatakan, “semakin tinggi nilai yang diberikan, semakin tinggi pencapaian kepuasan pelanggan.” Berdasarkan data empirik hasil pembuktian pengujian di lapangan telah terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pelaksanaan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggannya.

### **4. Kompetensi Dosen dan Kualitas Pelayanan**

Hasil pengujian hipotesis keempat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif kompetensi dosen terhadap kualitas pelayanan. Secara teori, menurut Walker yang dikutip Jonston mengatakan bahwa: “penentu utama dalam pelayanan jasa adalah kehandalan produk, kualitas, dan sistem penyampaian jasa yang didukung oleh pelayanan pegawai yang baik, yaitu sikap, pengetahuan, dan keterampilan pegawai dalam menyampaikan produk jasa.” Dosen merupakan bagian dari pegawai yang menjadi ujung tombak keberhasilan para mahasiswanya, dalam menempuh studi dan didukung oleh pegawai lain yang menyertainya. Kompetensi dosen yang mencakup pengetahuan, kemampuan dan keterampilan merupakan bagian yang harus dimilikinya. Termasuk keterampilan dalam hubungan antar pribadi (*interpersonal relationship*), sikap santun, sikap yang menyenangkan, bersahabat, dan toleransi. Diperkuat oleh Rausch, bahwa: “tingkat keberhasilan seseorang dalam bekerja akan lebih ditentukan oleh kompetensi fungsionalnya.” Kesemuanya itu sangat tergantung pada seberapa besar kompetensinya sebagai penyedia pelayanan jasa tersebut. Selanjutnya Hansen menyatakan, bahwa: “kunci keberhasilan suatu entitas bisnis terletak pada kompetensi para pegawai dalam memuaskan pelanggan ketika dalam melakukan proses transaksi.” Dalam artian, dosen memberikan pelayanan jasa pendidikan dengan cara mentransfer ilmu pengetahuan dan keterampilan kepada mahasiswanya.

### **5. Lingkungan Belajar dan Kualitas**

## **Pelayanan**

Hasil pengujian hipotesis kelima dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif lingkungan belajar terhadap kualitas pelayanan. Secara teori, Husted, Dale, dan Lowry, menyatakan bahwa lingkungan tempat jasa dijual dan bayangan konsumen tentang penyedia jasa adalah sama pentingnya dengan pelayanan itu sendiri menurut pembeli. Menurut Salusu, seseorang yang hidup dalam suatu lingkungan akan rentan dipengaruhi oleh lingkungannya. Squires, dkk., menyatakan dalam lingkungan belajar mempengaruhi perilaku mahasiswa, di antaranya keterlibatannya dalam belajar, kecakupan dan keberhasilan mahasiswa. Lingkungan belajar yang memadai baik lingkungan belajar secara fisik maupun lingkungan belajar secara sosio-psykologis dapat tercipta bila lembaga penyelenggara pendidikan mengetahui dan menyadari untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh mahasiswa. Berdasarkan data empirik hasil pembuktian pengujian di lapangan telah terbukti bahwa lingkungan belajar berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelaksanaan peningkatan lingkungan belajar akan meningkatkan kualitas pelayanan pada mahasiswa.

## **6. Kompetensi Dosen dan Lingkungan Belajar**

Hasil pengujian hipotesis keenam dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif kompetensi dosen terhadap lingkungan belajar. Secara teori, menurut Khine, dkk., menjelaskan lingkungan belajar sebagai iklim dan kultur yang mencakup salah satu di antaranya adalah kemampuan tenaga pengajar/dosen dalam mengelola kelas. Kemampuan dosen dalam hal ini merupakan satu paket dalam kompetensi yang harus dimiliki

dosen. Lengkapnya seperti yang dinyatakan oleh Slocum dan Hellriegel, bahwa kompetensi mencakup pengetahuan (pengetahuan faktual, konseptual, prosedural, metakognitif), keterampilan (keterampilan intelektual, keterampilan sosial), dan kemampuan (kemampuan kognitif, emosional, kemampuan secara fisik) yang saling keterkaitan. Hal ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja dosen dalam menciptakan lingkungan belajar yang berkualitas. Berdasarkan data empirik hasil pembuktian pengujian di lapangan telah terbukti bahwa kompetensi dosen berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap lingkungan belajar. Oleh karena itu, pelaksanaan untuk meningkatkan kompetensi dosen akan mengakibatkan lingkungan belajar mengalami peningkatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian dapat dirangkum sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh langsung positif kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Artinya, peningkatan kompetensi dosen akan mengakibatkan peningkatan kepuasan mahasiswa selaku pelanggan; (2) Terdapat pengaruh langsung positif lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan lingkungan belajar yang kondusif akan mengakibatkan peningkatan kepuasan mahasiswa selaku pelanggannya; (3) Terdapat pengaruh langsung positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan mahasiswa selaku pelanggannya; (4) Terdapat pengaruh langsung positif kompetensi dosen terhadap kualitas pelayanan. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan mengakibatkan peningkatan kepuasan

mahasiswa selaku pelanggannya; (5) Terdapat pengaruh langsung positif lingkungan belajar terhadap kualitas pelayanan. Artinya, peningkatan lingkungan belajar yang kondusif akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan; dan (6) Terdapat pengaruh langsung positif kompetensi dosen terhadap lingkungan belajar. Artinya, peningkatan kompetensi dosen akan mengakibatkan peningkatan lingkungan belajar yang kondusif.

## REFERENSI

- Anonimus. *Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi*. Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2008.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Barnett, Ronald. *Improving Higher Education: Total Quality Care*. Buckingham: The Society for Research into Higher Education & Open University Press, 1992.
- Best, Jhon B. *Cognitive Psychology*. New York: Wet Publishing Company, 1989. Besterfield, Dale H. *Et al. Total Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall, 1995.
- Brookover, Wilbur., *et al. School Social System and Student Achievement*. New York: Praeger Publisher, 1979.
- Brown, Stanley A. *Contributor, Customer Relationship Management, A Strategic Imperative in the World of e-Business*. International Edition: John Wiley & Sons Canada Ltd, 2000.
- Buttle, Francis. *Customer Relationship Management, Concept and Tools*, Elsevier ButterworthHeinemann. Oxford, Burlington: Jordan Hill, 2004.
- Capon, Calire. *Understanding Organisational Context*. Great Britain: Pearson Education Limited, 2000.
- Churchill, *et al.*, *Marketing Creating for Customer*. McGraw-Hill, 1998.
- Cochran, Craig. *Customer Satisfaction: Tools, Technique, and Formulas for Success*. New York: Paton Professional Press CA, 2003.
- Colquitt, Jason A., LePine, Jeffery A., dan Wesson, Michael J. *Organizational Behavior, Improving Performance and Commitment in the Workplace, International Edition*. New York: McGraw-Hill Irwin, 2009.
- Semiawan, Conny, Th. 1. Setiawan, dan Yufiarti. *Panorama Filsafat Ilmu, Landasan Perkembangan Ilmu Sepanjang Zaman*. Jakarta: Teraju PT. Nlizan Publika, 2005.
- Daft, Richard L. *New Era Of Management, ninth edition*. International Edition: South-Western, 2010.
- Djamanah, Syamsul Bahri. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Dreher. *Human Resource Strategy, A Behavioral Perspective for the General Manager*. McGraw Hill International Edition, 2001.

- 2000.
- Emerson Caro, J. "Buyer-Seller Customer Satisfaction: The Influence of Environment and Customer Service ". *Journal of Business and Industrial Marketing*, vol. 14, No. 6, 1996.
- Fitzsimmons, James A. *Service Management, Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw Hill Companies, Inc, 2004.
- Fraser, Barry J., Anderson, Gary J., dan Walberg, Herbert J. *Assesment of Learning Environment Afannual for learning Environment Inventory (LEI)*. Chicago: International Standard Book Number.
- Fudyartono, Ki RBS, *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Yogyakarta: Global Pustaka Utama, 2002.
- Gagne, Robert Mills. *The Conditioning of Learning* New York- Holt Rinehart and Wiston, Inc., 1977.
- Geprge, Jenifer M. dan .lines, Gareth R. *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2005.
- Gibson, James L. *et al. Organizations, Behaviro, Structuture, Processes, Twelfth Edition*. Boston: McGraw-Hill Irwin, 2006.
- Goetsch, David L. dan Davis, Stanley B. *Quality Management; Introducing to Total Quality Management for Production, Processing, and Services*. Colombus, Ohio: Prentice Hall, 2000.
- Green, Diana. "what is Quality in Higher Education T' *Societyfor Research into Higher Education*. Bristol, USA: Open University Press, 1994.
- Gryna, Frank M., Chua, Ricard C.H. dan Defeo, Joseph A., Juran's. *Quality Planning and Analysis*. New York: Mc Graw-Hill, 2007.
- Heineke, Davis. *Managing Service, Using Technology to Create Value*. New York: The McGraw-Hill Companies, 2003.
- Hoffman, K. Douglas., dan Bateson, John E.G. *Essential of Service Marketing: Concept, Strategies, dan Case, Scond Edition*. New York: Harcourt, Inc., 2002.
- Husted, Stewart W., Varble, Dale L., dan Lowry, James R. *Principles of Modern Marketing*. New York: Allyn and Bacon, 1989.
- Chourmain, Imam. *Acuan Normatif Penelitian Untuk Penulian Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Al-Haramain Publishing, 2008
- Suriasumantri, Jujun S. *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PPs UNJ, 2009.
- Khine, Myint Swe., *et al., Classroom Management Facilitating Teaching and Learning*. Singapore: Pearson Prentice-Hall, 2005.
- Kinicki, Angelo dan Kreitner, Robert. *Organizational Behavior, Key Concepts, Skills & Best*

- Practieces, Third Edition.* New York: McGraw-Hill Irwin, 2000'.  
 Knapp, Duane E. *The Brand Mindset.* New York: McGraw-Hill, 2000.
- Kotler, Philip dan Armstrong. *Principles of Marketing.* New Jersey: Prentice-Hall International, 2001.
- Lewis, Ralp G., dan Smith, Douglas H. *Total Quality in Higher Education.* New York: St. Lucie Press, 1994.
- Lovelock, Christhoper., dan Wright, Lauren. *Principles of Service Marketing and Management, Second Edition,* New Jersey: Pearson Education, Inc., 2002.
- Lovelock, Christopher. *Service Marketing, People, Technology, Strategy.* New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2004.
- Lower, Bowen E. "*The Empowerment of Service Workers: Who, Why, How, and When.* " Sloan Management Review, 1999.
- Mahmud, H. *Metode Penelitan Pendidikan.* Bandung: Pustaka Setia, 2011.
- McShane, Steven L. dan Von Glinow, Mary Ann. *Organization Behavior.* New York: McGraw Hill Companies, Inc., 2008.