

**Correlation Between The Quality Of Education Services with Satisfaction Of  
Health Polytechnic Student Health Ministry Semarang 2013**

**Hubungan Mutu Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa  
Politeknik Kesehatan Semarang Tahun 2013**

**Hermien Nugraheni  
Enik Sulistyowati  
Triana Sri Hardjanti**

*Direktorat Poltekkes Kemenkes Semarang  
Jl. Tirto Agung, Pedalangan, Banyumanik, Semarang  
E-mail: [hermienprajoga@gmail.com](mailto:hermienprajoga@gmail.com)*

**Abstract**

The purpose of this study was to explore the correlation between the quality of educational services with the student's satisfaction in Ministry of Health Polytechnic Semarang. It is a descriptive study with cross-sectional design (cross-sectional). Independent and dependent variables were measured at the same time. The research variables include the quality of education services and student satisfaction in the Ministry of Health Health Polytechnic Semarang. The result shows that the average students feel quite satisfied and satisfied with the educational services of Ministry of Health Polytechnic Semarang which includes: lecturer's appearance, educational administration, public facilities, libraries, laboratories and security system. The average point of Student's Perceptions about the Quality of Educational Services in Ministry of Health Polytechnic Semarang's ranges from quite suitable to appropriate. Test results with a statistical significance level of 5% proved that there is a correlation between Quality of Educational Service and Student's Satisfaction in Ministry of Health Polytechnic Semarang in general. However, based on bivariate analysis, there is no correlation between Quality of Educational Service and Student's Satisfaction for D III Dental Nursing, D IV Engineering Radiology and Obstetrics Semarang program.

**Key words:** *Services Quality, Satisfaction, Student*

**Abstrak**

. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran perilaku pencarian dan penggunaan informasi oleh mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang melalui pelayanan Perpustakaan, yang meliputi : partisipasi mahasiswa sebagai anggota perpustakaan, kunjungan mahasiswa ke perpustakaan, tujuan dan usaha mencari literature, peminjaman dan pembelian buku, tingkat penggunaan sarana dan layanan perpustakaan serta mengidentifikasi jasa pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang yang dimanfaatkan oleh mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang guna menunjang proses belajar mahasiswa. Jenis penelitian yang dipilih adalah penelitian deskriptif dengan rancangan Cross Sectional, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu hanya menggambarkan tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang yang benar-benar membutuhkan perpustakaan sebagai penunjang kegiatan belajarnya adalah 97%. Sedangkan 19% mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang juga menjadi anggota perpustakaan di luar

perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang. Layanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang cukup baik, dikuatkan dengan pernyataan 54% responden bahwa ketersediaan literatur di perpustakaan cukup memadai, 32% responden mengatakan mereka selalu menemukan literatur yang dibutuhkan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Semarang, 82% responden mengatakan ruang baca perpustakaan cukup nyaman, dan 84% responden mengatakan bahwa petugas perpustakaan selalu berhasil membantu kesulitan responden dalam memenuhi kebutuhannya di perpustakaan.

*Kata kunci: Pemanfaatan, Perpustakaan, Mahasiswa*

## 1. Pendahuluan

Salah satu isu penting dalam penyelenggaraan pendidikan di negara kita saat ini adalah peningkatan mutu pendidikan, namun yang terjadi justru kemerosotan mutu. Hal ini berlangsung akibat penyelenggaraan pendidikan yang lebih menitikberatkan pada aspek kuantitas dan kurang dibarengi dengan aspek kualitasnya. Hal ini berlangsung akibat penyelenggaraan pendidikan yang lebih menitikberatkan pada aspek kuantitas dan kurang dibarengi dengan aspek kualitasnya. Peningkatan kualitas pendidikan ditentukan oleh peningkatan proses belajar mengajar. Dengan adanya peningkatan proses belajar mengajar dapat meningkat pula kualitas lulusannya.

Kualitas lulusan pendidikan dipengaruhi oleh kualitas manajemen pengelolaan pendidikan. Hasil belajar peserta didik dipengaruhi oleh fasilitas pendukung, proses belajar mengajar, dan pengajaran. Kemampuan sosial ekonomi orang tua siswa yang tinggi akan berkorelasi dengan penyediaan fasilitas belajarnya, yang akhirnya dapat meningkatkan motivasi belajar. Dalam proses pembelajaran, motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi proses dan hasil belajar.

Mutu pendidikan tidak dipengaruhi oleh faktor tunggal, ada sejumlah variabel yang dianggap saling berhubungan/ mempengaruhi. Hal ini perlu sebuah kajian yang akan mengidentifikasi secara empirik hubungan langsung atau tidak langsung dalam suatu rangkaian dari sistem pendidikan.

Sedangkan menurut Hari Sudradjat (2005 : 17) pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan atau kompetensi, baik kompetensi akademik maupun kompetensi kejuruan, yang dilandasi oleh kompetensi personal dan sosial, serta nilai-nilai akhlak mulia, yang keseluruhannya merupakan kecakapan hidup (life skill), lebih lanjut Sudradjat megemukakan pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu menghasilkan manusia seutuhnya (manusia paripurna) atau manusia dengan pribadi yang integral (integrated personality) yaitu mereka yang mampu mengintegrasikan iman, ilmu, dan amal.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, di antaranya mahasiswa, orangtua mahasiswa dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Dengan mempertimbangkan peran mahasiswa sebagai pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti danya hubungan antara mutu layanan pendidikan dengan kepuasan mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Semarang.

## 2. Metode

Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional (potong lintang). Variabel independent dan dependent diukur pada satu periode waktu yang sama. Variabel penelitian meliputi mutu layanan pendidikan dan kepuasan mahasiswa di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang.

Data mutu layanan pendidikan di Poltekkes Kemenkes Semarang diukur menurut persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan yang meliputi : penampilan dosen, administrasi pendidikan, fasilitas umum, lahan praktek, perpustakaan, laboratorium, dan keamanan.

Data kepuasan mahasiswa di Poltekkes Semarang diukur menurut persepsi mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan yang meliputi : penampilan dosen, administrasi pendidikan, fasilitas umum, lahan praktek, perpustakaan, laboratorium, dan keamanan.

Setelah data terkumpul kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan variabel penelitian. Analisis univariat meliputi nilai rata-rata, standar deviasi, minimum dan maksimum. Untuk menguji hubungan antara variabel digunakan uji korelasi Pearson Product Moment jika data berdistribusi normal atau uji korelasi Rank Spearman jika data berdistribusi tidak normal. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 0,05.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### a. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

#### *Poltekkes Kemenkes Semarang*

Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang dari Tahun 2012 ke Tahun 2013. Pada tahun 2013 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang rata-rata berkisar antara cukup puas dan puas. Jika pada tahun 2012 masih

ditemukan responden yang menyatakan kurang puas terhadap layanan administrasi pendidikan, fasilitas umum, perpustakaan dan laboratorium, maka di Tahun 2013 tingkat kepuasan mahasiswa terhadap variabel tersebut sudah meningkat ke cukup puas dan puas.

Mahasiswa menilai pelayanan perpustakaan termasuk kriteria cukup baik, menggambarkan bahwa pelayanan perpustakaan secara umum sudah cukup sesuai dengan harapan mahasiswa. Layanan laboratorium secara umum cukup sesuai dengan harapan mahasiswa.

Kekurangpuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik meliputi : ketepatan waktu pembagian KHS, ketepatan waktu pengumuman nilai ujian, kesesuaian pelaksanaan perkuliahan dengan jadwal kuliah dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi. Dalam standar proses pembelajaran digariskan bahwa, KHS yang merupakan produk proses penilaian diharapkan mampu menggambarkan tingkat keberhasilan peserta didik dan satuan pendidikan yang berkaitan dengan mekanisme, prosedur, dan instrument penilaian dalam rangka pengendalian mutu penyelenggaraan pendidikan tenaga kesehatan (Badan PPSDM Kesehatan RI, 2010).

Kekurangpuasan mahasiswa terhadap ketersediaan fasilitas umum terutama adalah pada ketersediaan sarana Olahraga, selanjutnya adalah Kelengkapan Media Pembelajaran Dalam Kelas dan Ketersediaan Fasilitas Hot Spot (Cyber Acces) serta ketersediaan tempat ibadah.

### b. Persepsi Mahasiswa tentang Mutu

#### *Layanan Poltekkes Kemenkes Semarang*

Gambaran persepsi mahasiswa tentang mutu layanan pendidikan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Semarang yang meliputi variabel : Penampilan Dosen, Administrasi pendidikan, Fasilitas Umum, Perpustakaan, Laboratorium dan Keamanan Tahun 2013.

Persepsi mahasiswa tentang mutu layanan pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang, Tahun 2013, yang disajikan per program studi sebanyak 21 program studi. Hasil survey menunjukkan bahwa mahasiswa rata-rata mempunyai persepsi tentang mutu layanan pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang berkisar antara cukup sesuai dan sesuai. Sebagian besar mahasiswa (71%) mempunyai persepsi bahwa mutu layanan penampilan dosen telah sesuai. Tentang mutu layanan administrasi pendidikan, persepsi mahasiswa berkisar antara cukup sesuai (52%) dan sesuai (48%). Tentang mutu layanan fasilitas umum, persepsi mahasiswa berkisar antara cukup sesuai (57%) dan sesuai (43%). Sebagian besar mahasiswa (76%) mempunyai persepsi bahwa mutu layanan perpustakaan telah sesuai. Sedangkan tentang mutu layanan Laboratorium lebih banyak mahasiswa (62%) yang berpersepsi bahwa mutu layanannya cukup sesuai dibanding yang berpersepsi bahwa mutu layanannya sesuai (38%). Sebagian besar mahasiswa (76%) mempunyai persepsi bahwa mutu layanan keamanan telah sesuai, sehingga sangat membantu mereka untuk lebih fokus pada kegiatan pembelajaran.

Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang menilai komponen administrasi pendidikan, dan laboratorium merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan

Soetisna (2000 : 8) menyatakan bahwa keberhasilan pendidikan merupakan suatu tingkat kemampuan mengadakan dan menyajikan jasa pendidikan sesuai kebutuhan pelanggan. Hingga kini keberhasilan Perguruan Tinggi, masih diukur berdasarkan jumlah lulusannya dan IPK (Indeks Prestasi Kumulatif) lulusan tersebut. Mutu lulusan belum secara serius dan sistematis dipertimbangkan apakah sesuai dengan kebutuhan pelanggan, terutama pelanggan tersier.

Pengukuran mutu pelayanan pendidikan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan pendidikan merupakan

pelayanan jasa. Menurut Windhyastuti dan Khourouh (2003) untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang dari 5 perspektif yaitu (1) content, menyangkut prosedur standar yang diikuti; (2) process, menyangkut ketepatan cara penyampaian jasa sesuai dengan prosedur yang diikuti; (3) structure, menyangkut kesesuaian fasilitas fisik dan struktur organisasi dalam mendukung pelayanan jasa; (4) outcome, menyangkut dampak dari penyampaian jasa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen; dan (5) impact, menyangkut dampak jangka panjang dari jasa yang diterima oleh konsumen.

*a. Hubungan Mutu Layanan Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang*

Untuk menguji hubungan antara variabel Mutu Layanan Pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang dan Kepuasan Mahasiswa digunakan uji korelasi Pearson Product Moment jika data berdistribusi normal atau uji korelasi Rank Spearman jika data berdistribusi tidak normal. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah 0,05. Hasil uji korelasi dua variabel tersebut pada responden di dua puluh satu program studi di Poltekkes Kemenkes Semarang Tahun 2013.

Uji statistik dengan taraf signifikansi 5% diperoleh p value < 0,05 yang berarti ada pengaruh yang signifikan terlihat antara Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang secara umum. Pada 18 (delapan belas) program studi yang ada di Poltekkes Kemenkes Semarang, hasil Uji statistik dengan taraf signifikansi 5% diperoleh p value < 0,05 yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang. Sedangkan pada 3 (tiga) program studi lainnya yaitu program studi : D III Keperawatan Gigi, D IV Teknik Radiologi dan D IV Kebidanan Semarang hasil uji statistik dengan taraf signifikansi 5% diperoleh p value > 0,05 yang berarti

tidak ada pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang.

Menurut Fornell, Johnson, Anderson, Cha, dan Bryant (1996), penentu pertama dari kepuasan keseluruhan yaitu persepsi kualitas. Persepsi kualitas merupakan evaluasi atas layanan yang diterima berdasarkan pengalaman yang diterima saat ini. Persepsi kualitas diharapkan memiliki dampak langsung dan positif terhadap kepuasan keseluruhan. Untuk mengoperasionalkan variabel persepsi kualitas, digambarkan dua komponen utama dari pengalaman konsumsi, yaitu customization (tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan yang heterogen) dan reliability (tingkat di mana layanan yang diberikan dapat dipercaya, terstandarisasi, dan bebas dari kekeliruan/masalah (Fornell et. al., 1996).

Setelah mahasiswa mengikuti kuliah, mahasiswa akan merasakan tingkat kepuasan atau tingkat ketidakpuasan tertentu. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membuat perbandingan antara kenyataan yang ia rasakan dengan harapannya.

Mahasiswa dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum yaitu: (1) Jika kinerja di bawah harapan, mahasiswa akan tidak puas, (2) kalau kinerja sesuai dengan harapan, mahasiswa akan puas., (3) apabila kinerja melampaui harapan, mahasiswa akan merasa sangat puas, senang, atau bahagia.

Perasaan tidak puas, puas atau sangat puas ini akan mempengaruhi tindakan selanjutnya. Mahasiswa yang merasa puas akan menyampaikan secara positif tentang jasa yang ia gunakan/konsumsi. Mahasiswa yang tidak puas akan bereaksi secara berlainan. Mahasiswa yang tidak puas akan mengambil satu dari dua tindakan berikut ini : (1) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan tersebut dengan meninggalkan atau pindah ke program studi lain atau ke perguruan

tinggi lain. (2) mereka mungkin berusaha mengurangi ketidakpuasan dengan mencari informasi yang dapat memperkuat nilai tinggi jasa tersebut (menghindari informasi yang mungkin memperkuat nilai rendahnya).

Pimpinan/manajemen dapat mengambil langkah untuk meminimalkan jumlah ketidakpuasan mahasiswa, misalnya dengan mengadakan komunikasi secara periodik. Komunikasi dengan para mahasiswa dapat dilakukan dengan menyediakan forum komunikasi yang baik bagi keluhan mahasiswa dan menangani keluhan tersebut dengan cepat.

Harapan mahasiswa dibentuk oleh: komentar teman dan kenalannya, serta informasi dan janji lembaga, dan pesaingnya. Apabila lembaga menaikkan harapan mahasiswa terlalu tinggi, mahasiswa mungkin akan kecewa jika lembaga gagal dalam memenuhinya. Di lain pihak jika lembaga menetapkan harapan mahasiswa terlalu rendah, maka lembaga tidak dapat menarik cukup banyak calon mahasiswa meskipun mahasiswa akan puas. Tingkat kepuasan atau kesenangan yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional yang tinggi. Lembaga perlu membentuk budayanya sedemikian rupa sehingga orang dalam lembaga bertujuan menyenangkan mahasiswa.

Terdapat beberapa strategi untuk meraih kepuasan yaitu pertama, menerapkan Strategi *Superior Customer Service* Lembaga yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya/kompetitor. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumberdaya manusia yang lebih unggul dan usaha yang gigih. Kedua, Strategi *Unconditional Guarantees/ Extraordinary Guarantees* Menyediakan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan. Meskipun hanya membiarkan mahasiswa melepaskan emosinya, itu sudah cukup baik minimal persepsi terhadap kepuasan dan kewajaran akan meningkat jika lembaga mengakui

kesalahannya dan menyampaikan permohonan maaf. Strategi unconditional guarantees berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan kualitas jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya. *Ketiga*, strategi penanganan keluhan yang efektif

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang mahasiswa yang tidak puas menjadi mahasiswa yang puas. Manfaat lainnya adalah Lembaga memperoleh kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan mahasiswa yang kecewa, lembaga terhindar dari publisitas negatif, lembaga akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya saat ini, lembaga akan mengetahui sumber masalahnya, karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

Proses penanganan keluhan yang efektif terdiri atas beberapa langkah yaitu: Identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan mahasiswa tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya.

Sumber masalah ini perlu diatasi, ditindaklanjuti, dan diupayakan agar di masa mendatang tidak timbul masalah yang sama. Dalam langkah ini kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang krusial. Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila mahasiswa yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Kondisi ini dapat menyebabkan mereka berprasangka buruk dan sakit hati. Yang terpenting bagi mahasiswa adalah pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya terhadap kekecewaan mahasiswa dan berusaha memperbaiki situasi Pengembangan sistem informasi manajemen, lembaga bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan belajar dari kesalahan yang pernah dilakukan.

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan yaitu empati, kecepatan penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan, dan kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi lembaga.

Empati terhadap mahasiswa yang tidak puas. Dalam menghadapi mahasiswa yang emosi atau tidak puas, lembaga perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah kacau. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh mahasiswa tersebut.

Kecepatan dalam penanganan keluhan. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan mahasiswa tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap lembaga akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat maka ada kemungkinan mahasiswa menjadi puas.

Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan. Lembaga harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi win-win (realistik, fair, dan proporsional), di mana mahasiswa dan lembaga sama-sama diuntungkan.

Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi lembaga. Hal ini sangat penting bagi mahasiswa untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya. Di sini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, di mana mahasiswa dapat menyampaikan keluh kesahnya.

### 3. Simpulan dan Saran

Mahasiswa rata-rata merasa cukup puas dan puas terhadap layanan pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang yang meliputi layanan : penampilan dosen, administrasi pendidikan, fasilitas umum, perpustakaan, laboratorium dan keamanan.

Persepsi mahasiswa terhadap Mutu Layanan Pendidikan Poltekkes Kemenkes Semarang rata-rata berkisar antara cukup sesuai dan sesuai.

Ada hubungan antara Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang secara umum, dan mahasiswa pada 18 (delapan belas) program studi.

Sedangkan pada Program Studi: D III Keperawatan Gigi, D IV Teknik Radiologi dan D IV Kebidanan Semarang, hasil Uji statistiknya dengan taraf signifikansi 5% membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara Mutu Layanan Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang, mahasiswa Poltekkes Kemenkes Semarang pada ketiga program studi tersebut menilai komponen administrasi pendidikan, dan laboratorium merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan

#### 4. Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih disampaikan atas kesempatan yang diberikan untuk mendapatkan Dana Risbinakes DIPA Poltekkes Kemenkes Semarang sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

#### 5. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2004. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Fornell, Johnson, Anderson, Cha, Bryant .1996. *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings*, Journal of Marketing Vol.60
- Kartono, K. 1987. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan itu Abnormal*. Jakarta: Rajawali.
- Idris, Jamaludin. 2005. *Analisis Kritis Mutu Pendidikan*. Yogyakarta : Suluh Press.
- Jones, R.W. 1994. *The Challenger Foraminifera*, Oxford : Oxford Univ.Press.
- Suderadjat, Hari. 2005. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Implementasi KBK*, Bandung : Cipta Lekas Garafika.
- Soetisna. 2000. *Total Quality Management in Higer Education*, Bandung : Kantor Konsultan DAS.
- Usman, Husaini, 2006. *Manajemen Teori, Praktek Dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Windhyastiti, I dan Khoirun,U. 2003. *Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang (Pendekatan Serqual)*. *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial. Volume XV, Nomor 2*. Lembaga Penelitian Universitas Merdeka. Malang.
- Zulian Yamit. 2001. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 pada Perguruan Tinggi*, Yogyakarta : Andi Offset.