

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS DIPONEGORO

Renata Arimawati, Indi Djastuti¹
renata.renata18@yahoo.co.id

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

The growing pattern of education is so fast and turns that led to competition in the field of education, especially at college. The research was conducted at the Faculty of Economics and Business Diponegoro University Semarang. This study aims to determine the effect of service Quality Variables. Tangible/ Physical evidence, Reliability/Durability, Responsiveness, Assurance, Empathy towards Student's satisfaction part of Economics and Business Diponegoro University.

In this study data were collected by using questionnaire to 98 respondents. Which aim to determine the response of the respondents to each variable. The test data which is used include validity test, reliability test, classic assumption test (multicollinearity, normality, heteroscedasticity), multiple linear regression, goodness of fit (F test, t test, the coefficient of determination).

From the result that using the regression analysis, showed that the value of the F test was 20,897. In this study the value of coefficient of determination showed 50.6, the model in this study were able to explain variation in the dependent variable of 0.506 or 50.6%. The variables of Physical evidence/ tangible, Reliability/ Durability, Responsiveness, Assurance, Empathy, all have positive and significant of student satisfaction in service quality of Academic Administration part Faculty of Economics and Business Diponegoro University.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Student satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam rangka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas suatu institusi pendidikan secara *continue* harus mengadakan pembinaan kelembagaan. Langkah ini penting untuk memperbaiki pelayanan dari waktu ke waktu. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh suatu lembaga/institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan jasa tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dan terus-menerus agar apa yang diharapkan dapat tercapai. Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi salah satu faktor yang juga tidak bisa diabaikan adalah kualitas sumber daya manusia yang memadai dalam hal ini adalah pegawai institusi atau lembaga tersebut.

Penelitian ini termotivasi berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada bagian akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Peneliti menemukan permasalahan-permasalahan atau kendala-kendala baik yang datangnya dari pegawai yang

¹ Penulis penanggung jawab

berwenang dan berkewajiban melayani administrasi akademik kemahasiswaan maupun permasalahan dari kelemahan sistem dan prosedur yang ada dibagian akademik, dimana masalah tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan. Adapun masalah-masalah atau kendala – kendala tersebut antara lain :

Pertama, masih belum lengkapnya data-data yang ada diportal SIMAWEB dan beberapa belum diperbaharui seperti kategori untuk informasi Akademik dimana jadwal kalender akademik yang belum diperbaharui. Hal ini menyebabkan ketidak pastian mahasiswa dimana belum ada informasi terbaru dan masih banyak data-data informasi yang kosong antara lain kategori untuk kegiatan kemahasiswaan, kategori seputar registrasi, dan nilai yang terlambat dimasukkan

Kedua, belum optimalnya jaringan internet.yang dikelola oleh bagian SIMAWEB, sehingga pada saat mahasiswa ingin melakukan registrasi *online* - seperti, mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), mengubah atau batal tambah kartu rencana studi dan melihat Kartu Hasil Studi (KHS) sering terjadi kendala antara lain, akses data sangat lemah dan lambat serta kadang-kadang akses data tidak berjalan sama sekali karena banyaknya mahasiswa yang mengakses *website* atau situs tersebut.

Ketiga, kurangnya sarana penunjang teknologi informasi yang ada di Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang menyebabkan salah satu kendala penerapan sistem layanan Administrasi Akademik berbasis *online* ini seperti kurangnya sarana komputer yang disediakan dikedung-gedung perkuliahan . bahkan beberapa komputer tidak berfungsi atau mati. Dimana adanya sarana komputer dititik tertentu seharusnya dapat memudahkan mahasiswa mengakses lebih cepat serta lebih efektif dan efisien tanpa mengeluarkan biaya.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut tentunya harus segera dibenahi agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam suatu Institusi Pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan jasa oleh pegawai bagian administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengaruh Antara Bukti Fisik (Tangible) dengan Kepuasan Mahasiswa

Tangible adalah segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional layanan jasa (Gilbert, 2003). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya, merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2009).

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan Mahasiswa adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap bukti fisik maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Ishfaq Ahmed (2010) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen. Demikian juga dalam penelitian Suleiman (2009) disebutkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H1 : Bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

Pengaruh Antara Keandalan (Reliability) dengan Kepuasan Mahasiswa

Menurut Tjiptono (1997) mengemukakan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya keandalan. Keandalan (reliability) adalah kemampuan pengelolaan atau pelayanan jasa dalam mewujudkan, memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. seperti keakuratan dalam memberi harga, menjaga catatan keakuratan yang sudah tercapai, tepat waktu Gilbert (2003).

Hubungan keandalan dengan kepuasan Mahasiswa adalah keandalan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap keandalan pelayanan pegawai administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap keandalan pegawai buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Suleiman (2009) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa keandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H2 : Keandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

Pengaruh Antara Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan yang baik, yang diberikan kepada pengguna jasa merupakan sesuatu yang penting dan diwujudkan dalam bentuk komunikasi serta konsultasi, pemberian jalan keluar, bantuan terhadap masalah yang dihadapi (Swastha dan Irawan, 1993). Cara memuaskan konsumen adalah dengan menanggapi keluhan konsumen dengan cepat dan ramah (Kotler, 1997).

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan Mahasiswa adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan pegawai akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap daya tanggap buruk maka Kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Yulandari (2009) dan Samosir (2005) dikemukakan bahwa variabel daya tanggap (Responsiveness) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H3 : Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

Pengaruh Antara Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Mahasiswa

Menurut Morgan dan Hunt (1994), teori kepercayaan (*trust*) dan komitmen (*commitment*) merupakan perantara kunci dalam membantu keberhasilan pertukaran hubungan (*relational exchange*) untuk konsumen dengan orientasi hubungan yang tinggi (*high relational orientation*) terhadap organisasi. Adapun jaminan akan lingkungan yang aman dan nyaman menurut Tampubolon, dkk (2007) juga merupakan hal yang diharapkan konsumen dalam menikmati jasa yang diberikan.

Hubungan jaminan dengan kepuasan Mahasiswa adalah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap jaminan yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan

Bisnis Universitas Diponegoro, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap jaminan yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Santanu (2007) dalam hasil penelitiannya mengemukakan bahwa jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H4 : Jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

Pengaruh Antara Empati (Empathy) dengan Kepuasan Mahasiswa

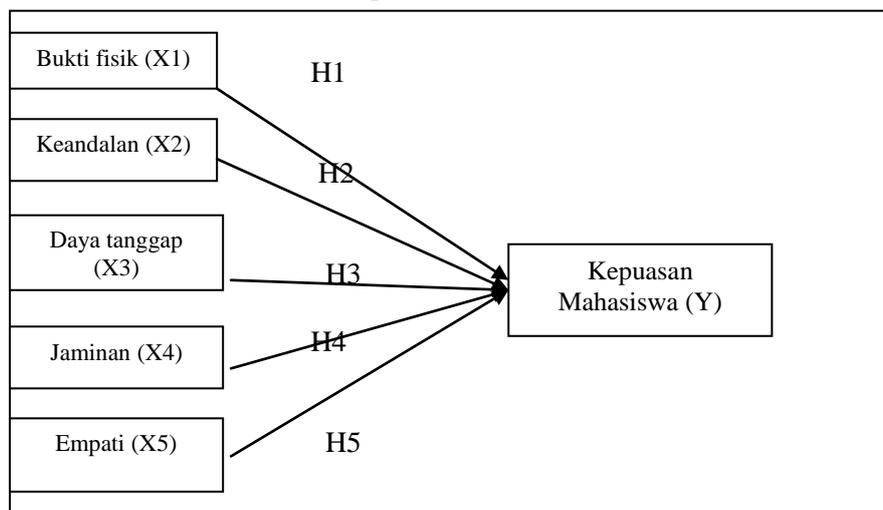
Empati adalah sikap peduli, perhatian dan pengertian dari pengelola atau pelayanan jasa akan kebutuhan dan keinginan konsumen, seperti mengenali pelanggan lama atau konsumen setia, mempelajari kebutuhan fisik konsumen dan mengantisipasinya, menyediakan layanan secara individual (Gilbert, 2003).

Hubungan kepedulian dengan kepuasan Mahasiswa adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa. Semakin baik persepsi Mahasiswa terhadap kepedulian yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Mahasiswa terhadap kepedulian yang diberikan oleh pegawai bagian Administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro buruk maka kepuasan Mahasiswa juga akan semakin rendah. Demikian juga dalam penelitian Utama (2003) disebutkan bahwa variabel empati (empathy) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H5 : Empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan uraian diatas mengenai hubungan antar variabel maka didapatkan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Tjiptono (1997), Parasuraman (1998), Santanu (2007), Sulaiman (2009), yang dikembangkan untuk penelitian ini (2013).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu:

1. Variabel dependen adalah variabel yang menjadi pusat perhatian utama peneliti (Ferdinand, 2006). Hakekat sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Mahasiswa (Y) yang menggunakan jasa pelayanan pegawai administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen baik yang pengaruhnya positif maupun yang negative (Ferdinand, 2006). Dalam penelitian ini, variabel independennya adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara tertentu (Sydjana, 1992). Masalah sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga diluar jangkauan penelitian. Sedangkan pengambilan sample menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik proporsional sampling, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan agar mendapatkan responden secara merata yang disesuaikan dengan tujuan penelitian atau masalah peneliti yang ingin dikembangkan (Ferdinand, 2006).

Menurut Winarno Surachmad (dalam *Supranto* 1994), jumlah sampel bagi penelitian deskriptif seperti survey, sampel hendaknya diatas 30. sedangkan teknik penentuan jumlah sampel minimal menurut rumus *Supranto* (1994), adalah :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$
$$n = \frac{4627}{4627 \times 0.1^2 + 1}$$

n = 97,8 dibulatkan 98.

dimana :

n : Sampel

N : Populasi

d : Toleransi nilai presisi/ ketetapan data rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10%

Sehingga sampel yang dihasilkan dengan menggunakan rumus diatas adalah sebanyak 98 mahasiswa

Metode Analisis

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand, 2006). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (*Independent*) yaitu: bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap variabel terikat (*Dependent*) kepuasan Mahasiswa (Y) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Mahasiswa (Y)

b1 = Koefisien regresi variabel X1 (*tangible*)

b2 = Koefisien regresi variabel X2 (*reliability*)

b3 = Koefisien regresi variabel X3 (*responsiveness*)

b4 = Koefisien regresi variabel X4 (*assurance*)

b5 = Koefisien regresi variabel X5 (*empathy*)

X1 = Bukti fisik (*Tangible*)

X2 = Keandalan (*Reliability*)

X3 = Daya tanggap (*Responsiveness*)

X4 = Jaminan (*Assurance*)

X5 = Empati / kepedulian (*Empathy*)

e = *error* / variabel pengganggu

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Hasil Penelitian

Suatu model dikatakan mampu menerangkan variasi variabel dependennya jika memiliki nilai koefisien determinasi (*adjusted R²*). Pada penelitian ini, nilai koefisien determinasi menunjukkan 0,506. Dengan demikian model dalam penelitian ini mampu menerangkan variasi variabel dependen sebesar 0,506 atau sebesar 50,6%.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung masing-masing indikator lebih besar dari 0,198 sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid. Selanjutnya pada uji reliabilitas menunjukkan kelima variabel independen memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 dimana ini berarti kelima variabel tersebut reliabel atau layak sebagai alat ukur.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa kelima variabel independen memiliki tolerance di atas 0,1 dengan *Variance Inflation Factor* di bawah 10 sehingga dalam model regresi tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak adanya pola yang jelas pada plot serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dimana pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk uji normalitas, pada *probability plot* penyebarannya mengikuti arah garis diagonal dan mengikuti arah garis dan histogram berbentuk normal. Hal ini berarti pada model regresi berdistribusi normal. Pada nilai uji F dalam penelitian ini adalah 20,897 Maka dapat dikatakan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap variabel independen.

Hasil analisis uji t adalah sebagai berikut :

1. Nilai absolut t_{hitung} pada variabel bukti fisik (X_1) adalah sebesar 2,455 dengan tingkat signifikansi 0,016. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,455 > 1,98$ dan $0,016 < 0,05$ artinya variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.
2. Nilai absolut t_{hitung} pada variabel keandalan (X_2) adalah sebesar 3,281 dengan tingkat signifikansi 0,001. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $3,281 > 1,98$ dan $0,001 < 0,05$ artinya variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.
3. Nilai absolut t_{hitung} pada variabel daya tanggap (X_3) adalah sebesar 3,582 dengan tingkat signifikansi 0,001. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $3,582 > 1,98$ dan $0,001 < 0,05$ artinya variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.

4. Nilai absolut t_{hitung} pada variabel jaminan (X_4) adalah sebesar 2,595 dengan tingkat signifikansi 0,011. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,595 > 1,98$ dan $0,011 < 0,05$ artinya variabel jaminan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.
5. Nilai absolut t_{hitung} pada variabel daya tanggap (X_5) adalah sebesar 2,672 dengan tingkat signifikansi 0,009. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2,672 > 1,98$ dan $0,009 < 0,05$ artinya variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1.402	1.189	
	bukti_fisik	.192	.078	.187
	kehandalan	.220	.067	.257
	daya_tanggap	.268	.075	.275
	jaminan	.222	.086	.202
	empati	.191	.072	.218

a. Dependent Variable: Kepuasan mahasiswa

Sumber : Data primer yang diolah, 2013.

Pada regresi linier berganda, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Bukti Fisik (X_1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,187. Variabel ini mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan variabel independen lainnya.
2. Variabel Kehandalan (X_2) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,257.
3. Variabel Daya Tanggap (X_3) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,275. Variabel ini mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan Mahasiswa.
4. Variabel Jaminan (X_4) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,202.
5. Variabel Empati (X_5) terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) sebesar 0,218.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan Mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan dari pegawai administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, serta berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan regresi linier, dapat diambil kesimpulan bahwa Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yaitu penelitian oleh Widiawati (2008) bahwa Variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, penelitian oleh Ishaq Ahmed (2010) yang menjelaskan bahwa variabel kehandalan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, penelitian oleh Sulaiman (2009) yang menjelaskan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kemudian penelitian oleh Yulandari (2009) yang menjelaskan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan penelitian oleh Utama (2003) yang hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa

Banyak keterbatasan dalam penelitian ini. Salah satunya yaitu hanya memfokuskan pada kajian lima variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu, Responden penelitian yang digunakan juga terbatas hanya pada Mahasiswa program Diploma Tiga, S1 Reguler 1 dan S1 Reguler 2 dikarenakan program Pasca Sarjana telah memiliki bagian pelayanan Administrasi Akademik tersendiri di program masing-masing dan berada dibawah pengelolaan pascasarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Saran secara umum berkaitan dengan skor jawaban yang dimana rata-rata hasil jawaban mahasiswa menunjukkan nilai yang ada pada kategori sedang. maka kondisi kualitas pelayanan kinerja pegawai administrasi akademik Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro harus selalu tetap dijaga secara terus menerus dan lebih dikembangkan lagi, agar mencapai hasil yang maksimal.

REFERENSI

- Ferdinan.2006.*Structural Equation Modelling dalam penelitian Manajemen*:Badan penerbit UNDIP
- Fuad Mas'ud. 2004.*Survei Diagnosis Organisasional*.Badan Penerbit UNDIP
- Gilbert.2003.*Service Operation Management*.Jakarta: salemba empat
- Ishfaq Ahmed.2010. *Pengaruh Kuallitas Pelayanan terhadap lembaga bimbingan belajar Neutron Jogjakarta*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management. Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh , Ronny dan Benjamin*).Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007.*Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*.Jakarta : PT Indeks
- Lupiyoadi.2009.*Pengaruh Kualitas pelayanan jasa prima*.Jakarta:Aditya Media
- Morgant Hunt.1994.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa yang baik*.Jakarta:Gramedia
- Parasuraman ,A. L.L. Berry, and V.A. Zeithaml (1988), :*SERVQUAL : A Multiple- Item Scale for Measurung Concumer Perception of Service Quality*.Cambridge,Mass: Marketing.
- Santanu.2007.*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 9. No. 4. Juli.Unisulla Semarang.
- Sulaiman.2009.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-Ikhlas*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Sydjana.1992. *Metode Statistika*.Bandung: Tarsito
- Tampubolon.2007.*Teori Jaminan Manajemen Kualitas Perspektif*.Edisi pertama.Yogyakarta:Liberty
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*.Yogyakarta :Andi offset
- Tjiptono, Fandi. 2001.*Service, Manajemen Jasa*.Yogyakarta :Andi offset
- Utama.2003.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Tehdapa Kepuasan konsumen Bengkel Nasmoco*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Widiawati.2008.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan konsumen*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Yulandari&Samosir.2009.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Jasa Perpustakaan UNPAD* Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Sumber lain:

Buku Pedoman Akademik, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro 2012

www.fe.undip.ac.id

www.simaweb.fe.undip.ac.id