

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR GANESHA OPERATION (GO) SEMARANG

Muhammad Iqbal, Hery Suliantoro

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Lembaga pendidikan yang berkualitas sangat dibutuhkan di era sekarang ini, terlebih bagi lembaga non formal (luar sekolah) seperti Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation (GO). Berdasarkan hasil studi pendahuluan diketahui bahwa di GO Semarang masih banyak siswa yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama ini, untuk itu dilakukan penelitian lanjutan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dan tingkat kesepakatan institusi GO serta dapat mengetahui dimensi yang menjadi prioritas perbaikan dan rekomendasi yang sesuai. Terdapat beberapa metode yang digunakan, yaitu Student Satisfaction Inventory (SSI) untuk mengukur tingkat kepuasan siswa yang hasilnya ditampilkan dalam Importance Satisfaction Matrix dan Institutional Priorities Survey (IPS) untuk mengukur tingkat kesepakatan institusi yang ditampilkan dalam Importance Agreement Matrix. Sesuai hasil pengolahan data diketahui bahwa dimensi yang menjadi prioritas perbaikan SSI adalah dimensi Respon Terhadap Populasi yang Beragam dan dimensi Pelayanan Prima. Berdasarkan sisi institusi, prioritas masalah yang perlu diperbaiki adalah dimensi Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling.

Kata kunci: *GO Semarang, Kepentingan, Kepuasan, Student Satisfaction Inventory (SSI), Institutional Priorities Survey (IPS)*

Abstract

Qualify education institute is very indispensable in this era, moreover in such non-formal institute like a Study Guidance Institution (tutoring agency) Ganesha Operation (GO). Based on preliminary studies we know that there are still many students who don't feel satisfied with GO's services yet so far, therefore a further research is needed to measure student satisfaction level and GO's level of agreement, so that we know what dimension must be chosen as betterment priorities and some relevant recommendations that would be given. There are some methods used by the researcher, they are Student Satisfaction Inventory (SSI) to measure satisfaction level of students which the results are shown in Importance Satisfaction Matrix, and Institutional Priorities Survey (IPS) to measure agreement level of institution which the results are shown in Importance Agreement Matrix. In correspond to data processing results, we know what dimension that is chosen as betterment priorities, those are the dimension of Responsiveness to Diverse Population and Service Excellence. Based upon institution's point of view, the priority is dimension of Academic Advising and Counseling Effectiveness.

Keywords: *GO Semarang, Importance, Satisfaction, Student Satisfaction Inventory (SSI), Institutional Priorities Survey (IPS)*

1. Pendahuluan

Merebaknya lembaga-lembaga bimbingan belajar dalam lima tahun terakhir ini tidak terlepas dari beberapa macam faktor penyebab. Salah satunya yaitu faktor kurangnya kepercayaan diri pada sebagian besar siswa/siswi sekolah baik SMP maupun SMA untuk menjawab soal-soal ujian atau pun tes untuk bisa masuk ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Hal ini tetap menimbulkan berbagai reaksi dalam masyarakat. Ada yang menengarai bahwa merebaknya lembaga bimbingan belajar sebagai bentuk komersialisasi dunia pendidikan. Di pihak lain ada yang melihat keberadaan bimbingan belajar sebagai bentuk pengelompokan sosial belajar kemampuan ekonomi (sebab tidak jarang biaya masuk bimbingan belajar jauh lebih mahal dibandingkan dengan SPP sekolah). Bahkan ada pandangan yang menyebutkan bahwa hal ini identik dengan semakin berkurangnya

kepercayaan masyarakat terhadap mutu pendidikan formal (baca: sekolah) dalam mengantarkan kesuksesan putra-putri mereka.

Di balik semua reaksi tersebut, faktanya penyelenggaraan bimbingan belajar semakin banyak dan juga sangat diminati cukup luas di kalangan para siswa. Terlebih meningkatnya kesadaran bahwa bimbingan sangat menjanjikan sebagai lahan usaha, telah melahirkan persaingan yang makin ketat antar institusi bimbingan belajar. Untuk itu tiap lembaga bimbingan belajar yang ada memerlukan ide-ide dan cara-cara baru untuk dapat menemukan peluang atau dapat memenangkan persaingan.

Disebabkan semakin banyaknya jumlah cabang GO yang tersebar di seluruh Indonesia, membuat pihak pengelola GO Pusat mengambil inisiatif untuk melakukan uji Standarisasi Layanan dan *Performance* terhadap semua cabang GO yang ada sebagaimana

juga yang telah diterapkan oleh lembaga-lembaga bimbingan belajar lainnya. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui cabang yang benar-benar telah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh GO atau belum. Bagi cabang yang telah memenuhi standar, maka cabang tersebut diberi label "King".

peneliti melakukan survey dengan cara menyebarkan kuesioner mengenai keluhan yang dirasakan oleh siswa bimbingan belajar di GO. Dari kuesioner dapat dilihat apa saja dan seberapa parah keluhan yang dirasakan oleh siswa di masing-masing cabang. Kemudian keluhan yang dirasakan oleh siswa di masing-masing tempat bimbingan belajar dapat dilihat pada kuesioner yang terlampir untuk

kebutuhan/keinginan siswa serta prioritas perbaikan agar dapat meningkatkan layanan yang lebih baik.

2. Metodologi Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diturunkan dari model pengukuran kualitas layanan pendidikan yang dikembangkan oleh Noel Levitz, yaitu model *Student Satisfaction Inventory* (SSI) dan *Institutional Priorities Survey* (IPS) yang membagi dimensi kualitas pendidikan ke dalam 12 skala dimensi, yaitu:

1. Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling (*Academic Advising and Counseling Effectiveness*)
2. Layanan Akademik (*Academic Services*)
3. Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan (*Admissions and Financial Aid Effectiveness*)
4. Iklim Lembaga Pendidikan (*Education Institution Climate*)
5. Layanan Pendukung Lembaga Pendidikan (*Education Institution Support Services*)
6. Kepedulian Terhadap Individu (*Concern for The Individual*)
7. Efektifitas Pembelajaran (*Instructional Effectiveness*)
8. Efektifitas Pendaftaran (*Registration Effectiveness*)
9. Kepedulian Terhadap Populasi yang Beragam (*Responsiveness to Diverse Population*)
10. Keamanan dan Keamanan (*Safety and Security*)
11. Keunggulan Layanan (*Service Excellence*)
12. Kepuasan Siswa (*Student Satisfaction*)

Penelitian ini akan dijabarkan ke dalam variabel-variabel tersebut yang akan diukur dari standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

ambilan
ode
i

pandangan secara umum mengenai kualitas pelayanan pendidikan di GO. Sedangkan pada bagian 1 IPS berisi tentang data diri responden yang meliputi jenis kelamin, posisi atau jabatan, lama masa kerja serta pandangan secara umum keyakinan para personil lembaga pendidikan terhadap penilaian siswa mengenai kualitas pelayanan pendidikan di GO Semarang.

2. Bagian 2

Pada bagian 2 ini, untuk kuesioner SSI berisi penilaian responden mengenai pelayanan pendidikan di GO Semarang, yang berisi penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Sedangkan untuk kuesioner IPS berisi penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kesepakatan terhadap penilaian kualitas layanan bimbingan belajar yang diterima siswa GO Semarang. Skala pengukuran yang digunakan menggunakan tujuh *range* nilai skala Likert.

Tabel 1. Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan, Kepuasan dan Kesepakatan yang Digunakan

Nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kesepakatan
1	Sangat tidak penting sama sekali	Sangat tidak puas sama sekali	Sangat tidak sepakat sama sekali
2	Sangat Tidak penting	Sangat Tidak puas	Sangat Tidak sepakat
3	Agak tidak penting	Agak tidak puas	Agak tidak sepakat
4	Biasa saja	Biasa saja	Biasa saja
5	Agak penting	Agak puas	Agak sepakat
6	Penting	Puas	Sepakat
7	Sangat penting	Sangat puas	Sangat sepakat

3. Pengolahan Data

Tiap-tiap kuesioner (bagian I dan II) disebar ke empat cabang GO, yakni Banyumanik, Lamper, Srandol dan Kedungmundu. Kuesioner SSI disebar kepada siswa SMP dan SMA yang aktif mengikuti bimbel di GO, sedangkan kuesioner IPS ditujukan langsung kepada institusi yang bersangkutan.

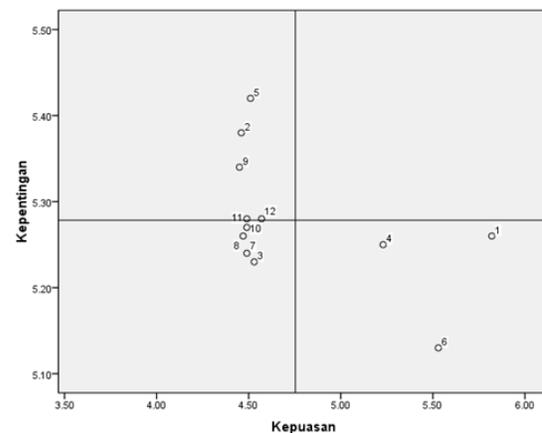
Perhitungan SSI dan IPS

Untuk perhitungan dengan menggunakan SSI, masing-masing dimensi dihitung rata-rata untuk tingkat kepentingan, kepuasan dan *performance gap*. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut dengan cabang Banyumanik diambil sebagai contoh.

Tabel 2. Hasil Perhitungan pada GO Banyumanik Berdasarkan SSI

No	Dimensi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	Gap
1	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	5,26	5,82	-0,56
2	Layanan Akademik	5,38	4,46	0,92
3	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	5,23	4,53	0,71
4	Iklim Lembaga Pendidikan	5,25	5,23	0,02
5	Layanan Pendukung Pendidikan	5,42	4,51	0,91
6	Kepeedulian Terhadap Individu	5,13	5,53	-0,40
7	Efektifitas Pembelajaran	5,24	4,49	0,75
8	Efektifitas Pendaftaran	5,26	4,47	0,79
9	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	5,34	4,45	0,89
10	Kenyamanan dan Keamanan	5,28	4,49	0,79
11	Pelayanan Prima	5,27	4,49	0,78
12	Keterpusatan Siswa	5,28	4,57	0,71
	Rata-rata	5,28	4,75	0,53

Kemudian hasil perhitungan tersebut diplotkan ke dalam *Importance Satisfaction Matrix* seperti terlihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2 Importance Satisfaction Matrix GO Banyumanik

Dari hasil *plotting matrix* di atas dapat disimpulkan seperti Tabel 3 berikut ini, yang membagi dimensi-dimensi ke dalam kuadran-kuadran.

Tabel 3 Rekapitulasi Importance Satisfaction Matrix GO Banyumanik

Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
2		1	3
5		4	7
9		6	8
			10
			11
			12

Karena pada dasarnya IPS tidak bisa berdiri sendiri dan terlepas dari SSI, maka harus dibandingkan dahulu dengan SSI:

Langkah I

Cocokkan jenis pertanyaan dari IPS dengan pertanyaan yang ada pada SSI. Maksudnya adalah menyamakan item pertanyaan SSI dengan IPS, kemudian menghitung kembali nilai dari tingkat kepentingan, kepuasan dan *performance gap*.

Langkah II

Bandingkan ketiga nilai hasil dari IPS dan SSI, yaitu:

- Nilai tingkat kepentingan SSI dengan nilai tingkat kepentingan IPS
- Nilai tingkat kepuasan SSI dengan nilai tingkat kepuasan IPS
- Nilai *performance gap* SSI dengan nilai *performance gap* IPS.

Hasilnya adalah seperti pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4 Perbandingan Nilai Antara SSI dan IPS pada GO Banyumanik

No	Dimensi	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan/Kesepakatan		Gap	
		SSI	IPS	SSI	IPS	SSI	IPS
1	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	5,26	5,57	5,82	5,14	-0,56	0,43
2	Layanan Akademik	5,38	5,10	4,46	4,90	0,92	0,19
3	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	5,23	5,31	4,53	5,37	0,71	-0,06
4	Iklm Lembaga Pendidikan	5,25	5,43	5,23	5,43	0,02	0,00
5	Layanan Pendukung Pendidikan	5,42	5,50	4,51	5,36	0,91	0,14
6	Kepedulian Terhadap Individu	5,13	5,00	5,53	4,81	-0,40	0,19
7	Efektifitas Pembelajaran	5,24	5,33	4,49	5,14	0,75	0,18
8	Efektifitas Pendaftaran	5,26	5,21	4,47	5,21	0,79	0,00
9	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	5,34	5,43	4,45	5,43	0,89	0,00

Lanjutan Tabel 4 Perbandingan Nilai Antara SSI dan IPS pada GO Banyumanik

No	Dimensi	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kepuasan/Kesepakatan		Gap	
		SSI	IPS	SSI	IPS	SSI	IPS
10	Kenyamanan dan Keamanan	5,28	5,38	4,49	5,38	0,79	0,00
11	Pelayanan Prima	5,27	5,45	4,49	5,39	0,78	0,06
12	Keterpusatan Siswa	5,28	4,81	4,57	4,76	0,71	0,05
	Rata-rata	5,28	5,29	4,75	5,19	0,53	0,10

Langkah III

Bandingkan ranking nilai dari IPS dan SSI, yaitu:

- Ranking tingkat kepentingan SSI dengan ranking tingkat kepentingan IPS
- Ranking tingkat kepuasan SSI dengan ranking tingkat kepuasan IPS
- Ranking *performance gap* SSI dengan ranking *performance gap* IPS.

Hasilnya adalah seperti pada Tabel 5-7 berikut.

Tabel 5 Perbandingan Ranking Tingkat Kepentingan SSI dan IPS GO Banyumanik

Ran king	Dimensi	SSI	Dimensi	IPS
1	Layanan Pendukung Pendidikan	5,42	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	5,57
2	Layanan Akademik	5,38	Layanan Pendukung Pendidikan	5,50
3	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	5,34	Pelayanan Prima	5,45
4	Kenyamanan dan Keamanan	5,28	Iklm Lembaga Pendidikan	5,43
5	Keterpusatan Siswa	5,28	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	5,43
6	Pelayanan Prima	5,27	Kenyamanan dan Keamanan	5,38
7	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	5,26	Efektifitas Pembelajaran	5,33
8	Efektifitas Pendaftaran	5,26	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	5,31
9	Iklm Lembaga Pendidikan	5,25	Efektifitas Pendaftaran	5,21
10	Efektifitas Pembelajaran	5,24	Layanan Akademik	5,10
11	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	5,23	Kepedulian Terhadap Individu	5,00
12	Kepedulian Terhadap Individu	5,13	Keterpusatan Siswa	4,81

Tabel 6 Perbandingan Ranking Tingkat Kepuasan/Kesepakatan SSI dan IPS GO Banyumanik

Ran king	Dimensi	SSI	Dimensi	IPS
1	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	5,82	Iklm Lembaga Pendidikan	5,43
2	Kepedulian Terhadap Individu	5,53	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	5,43
3	Iklm Lembaga Pendidikan	5,23	Pelayanan Prima	5,39
4	Keterpusatan Siswa	4,57	Kenyamanan dan Keamanan	5,38
5	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	4,53	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	5,37

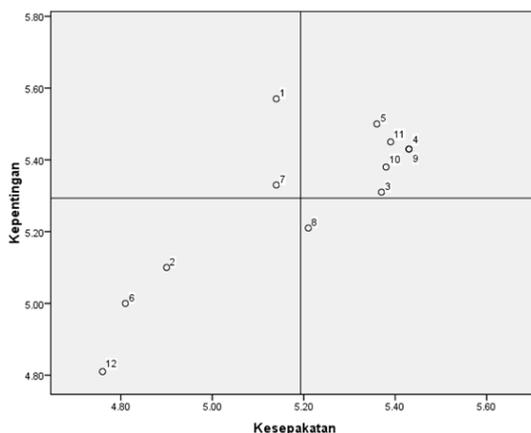
Lanjutan Tabel 6 Perbandingan Ranking Tingkat Kepuasan/Kesepakatan SSI dan IPS GO Banyumanik

Ran king	Dimensi	SSI	Dimensi	IPS
6	Layanan Pendukung Pendidikan	4,51	Layanan Pendukung Pendidikan	5,36
7	Kenyamanan dan Keamanan	4,49	Efektifitas Pendaftaran	5,21
8	Pelayanan Prima	4,49	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	5,14
9	Efektifitas Pembelajaran	4,49	Efektifitas Pembelajaran	5,14
10	Efektifitas Pendaftaran	4,47	Layanan Akademik	4,90
11	Layanan Akademik	4,46	Kepedulian Terhadap Individu	4,81
12	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	4,45	Keterpusatan Siswa	4,76

Tabel 7 Perbandingan Ranking Performance Gap SSI dan IPS GO Banyumanik

Ran king	Dimensi	SSI	Dimensi	IPS
1	Layanan Akademik	0,92	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	0,43
2	Layanan Pendukung Pendidikan	0,91	Kepedulian Terhadap Individu	0,19
3	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	0,89	Layanan Akademik	0,19
4	Efektifitas Pendaftaran	0,79	Efektifitas Pembelajaran	0,18
5	Kenyamanan dan Keamanan	0,79	Layanan Pendukung Pendidikan	0,14
6	Pelayanan Prima	0,78	Pelayanan Prima	0,06
7	Efektifitas Pembelajaran	0,75	Keterpusatan Siswa	0,05
8	Keterpusatan Siswa	0,71	Iklm Lembaga Pendidikan	0,00
9	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	0,71	Efektifitas Pendaftaran	0,00
10	Iklm Lembaga Pendidikan	0,02	Responsif Terhadap Populasi yang Beragam	0,00
11	Kepedulian Terhadap Individu	-0,40	Kenyamanan dan Keamanan	0,00
12	Konsultasi Akademik dan Efektifitas Konseling	-0,56	Penerimaan dan Efektifitas Bantuan Keuangan	-0,06

Terakhir adalah memplotkan data tersebut ke dalam *Importance Agreement Matrix*. Hasilnya adalah seperti pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3 *Importance Agreement Matrix* GO Banyumanik

Dari hasil *plotting matrix* di atas dapat disimpulkan seperti Tabel 8 berikut, yang membagi dimensi-dimensi ke dalam kuadran-kuadran.

Tabel 8 Rekapitulasi *Importance Agreement Matrix* GO Banyumanik

Kuadran I	Kuadran II	Kuadran III	Kuadran IV
1	3	8	2
7	4		6
	5		12
	9		
	10		
	11		

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis Berdasarkan *Importance Satisfaction Matrix*

❖ GO Banyumanik

Dimensi 2, 5 dan 9 berada di kuadran I, di mana kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan (siswa), namun pada kenyataannya tingkat kepuasannya masih rendah, dalam artian faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pelanggan. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini akan menjadi prioritas utama perbaikan dan harus ditingkatkan.

- Dimensi 2
 - Ketersediaan fasilitas layanan Hotline
- Dimensi 5
 - Terdapat pelayanan mencukupi untuk
- Dimensi 9
 - Adanya komitmen dari institusi untuk menjamin keserasian tanpa membedakan SARA, status sosial, jenis kelamin, kesempurnaan fisik, dll.

❖ GO Lamper

- Dimensi 3
 - Ketersediaan program bantuan keuangan (beasiswa)
- Dimensi 4
 - Ketersediaan sarana atau media untuk menyampaikan keluhan
- Dimensi 7
 - Penyampaian materi dengan metode yang inovatif dan variatif
- Dimensi 11
 - Staf dan karyawan memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing

❖ GO Spondol

- Dimensi 1
 - Kepedulian pembimbing akademik terhadap keberhasilan siswa
- Dimensi 3
 - Ketersediaan program bantuan keuangan (beasiswa)

- Dimensi 4
 - Ketersediaan sarana atau media untuk menyampaikan keluhan
- Dimensi 9
 - Adanya komitmen dari institusi untuk menjamin keserasian tanpa membedakan SARA, status sosial, jenis kelamin, kesempurnaan fisik, dll.
- Dimensi 11
 - Bagian administrasi selalu dibuka (melayani) selama jam kerja
- Dimensi 12
 - Pengajar tanggap terhadap perbedaan kemampuan penyerapan materi pelajaran oleh tiap siswa

❖ GO Kedungmundu

- Dimensi 1
 - Kepedulian pembimbing akademik terhadap keberhasilan siswa
- Dimensi 5
 - Adanya berbagai kegiatan non-akademik yang ditawarkan GO
- Dimensi 9
 - Adanya komitmen dari institusi untuk menjamin keserasian tanpa membedakan SARA, status sosial, jenis kelamin, kesempurnaan fisik, dll.
- Dimensi 11
 - Bagian administrasi selalu dibuka (melayani) selama jam kerja
- Dimensi 12
 - Adanya penghargaan (reward) kepada siswa yang berprestasi dan diumumkan secara terbuka

Analisis Berdasarkan *Important Agreement Matrix*

✓ GO Banyumanik

- Dimensi 1
 - Bantuan Instruktur The King dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.
- Dimensi 7
 - GBPP yang disusun berdasarkan standar pendidikan nasional.

✓ GO Lamper

- Dimensi 1
 - Bantuan Instruktur The King dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.
- Dimensi 10
 - Keamanan lingkungan belajar untuk semua siswa.

✓ GO Srandol

- Dimensi 1
 - Bantuan Instruktur The King dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.

- Dimensi 8
 - Kemudahan dalam melakukan proses pendaftaran akademik.

✓ GO Kedungmundu

- Dimensi 1
 - Bantuan Instruktur The King dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik.
- Dimensi 4,
 - Ketersediaan sarana atau media untuk menyampaikan keluhan

5. Kesimpulan

1. Secara keseluruhan, dari pihak siswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan GO selama ini, meskipun belum semuanya dari aspek yang ada memenuhi harapan siswa. Dari pihak institusi pun memiliki tingkat kesepakatan yang cukup tinggi hampir di setiap aspek penilaian.
 - a) Menurut siswa, secara keseluruhan terdapat dua masalah utama, yaitu masalah respon terhadap populasi yang beragam dan pelayanan prima. Dalam respon terhadap populasi yang beragam inti masalahnya yaitu mengenai kurangnya komitmen dari institusi untuk menjamin keserasian tanpa membedakan SARA, status sosial, jenis kelamin, kesempurnaan fisik, dll. Kemudian untuk pelayanan prima, inti masalahnya yaitu tentang bagian administrasi yang harus selalu dibuka (melayani) selama jam kerja.
 - b) Berdasarkan sisi institusi, prioritas masalah yang perlu diperbaiki adalah mengenai bantuan Instruktur The King dalam menyelesaikan masalah akademik dan non akademik siswa. Hal ini terbukti bahwa keempat cabang GO yang diteliti memiliki masalah tersebut di institusinya.
2. Label Kampus The King ternyata cukup mempengaruhi nilai tingkat kepuasan siswa. Hal ini terbukti dengan fakta bahwa dua cabang GO (Banyumanik dan Lamper) yang berlabel Kampus The King hanya memiliki tiga sampai empat masalah (kinerjanya belum memenuhi harapan siswa) saja, sedangkan pada cabang yang belum memiliki label Kampus The King (Srandol dan Kedungmundu) terdapat lebih dari lima masalah.

6. Rekomendasi untuk Perusahaan

1. Sebaiknya staf pengajar pada khususnya atau pun siapa saja pihak dalam institusi GO tersebut berkewajiban untuk menegur dan mengingatkan para siswa akan pentingnya membina keserasian dan kerukunan. Selain itu juga bisa dikoordinasikan dengan siswa, yaitu bagi siapa saja baik itu dari pihak siswa maupun pihak institusi yang dirasa menjadi pengganggu kerukunan dan keserasian untuk

- dapat dilaporkan. Bagi siapa saja yang melanggar bisa dikenakan sanksi yang disepakati bersama.
2. Lebih menekankan kedisiplinan kepada staf administrasi, serta usaha menjalin koordinasi yang baik antar staf administrasi jika ada yang punya keperluan atau izin mendadak selama jam kerja.
 3. Untuk masalah program bantuan keuangan, tidak ada salahnya pihak GO mencoba untuk menaikkan sedikit anggaran dana untuk hal ini. Selain itu bisa dengan menambah variasi program beasiswa.
 4. Sebaiknya pihak GO menyediakan kotak saran/kotak keluhan untuk para siswa agar dapat mengetahui dan menangani secara teratur keluhan yang dirasakan oleh siswa.
 5. Masalah tentang kepedulian pembimbing akademik terhadap keberhasilan siswa, solusinya konkretnya yaitu bisa dengan menambah jumlah pembimbing akademik. Selain itu bisa dengan memberikan satu ruangan khusus untuk kegiatan bimbingan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. 2003. *Psikologi Belajar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Cerritos College. 2007. Final Report Spring 2007 Noel Levitz Student Satisfaction Inventory (SSI) and Institutional Priorities Survey (IPS). Noel Levitz Survey Result.
- Elliot, K. M. dan M. A. Healy. 2001. Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education* 10(4): 1-11.
- Ganesha Operation. 2013a. Visi, Misi dan SOP Pengangkatan Pengajar Ganesha Operation semester I TP 2013/2014. Bandung; Manager Operational Pengajar.
- _____. 2013b. Standar Operating Procedure. Bandung.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts. Lexington.
- Hanaysha, J. R. M., H. H. Abdullah., dan A. Warokka. 2011. Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions: The Competing Dimensions of Malaysian Universities' Competitiveness. *Journal of Southeast Asian Research* 2011: 1-10.
- Khodayari, F. dan B. Khodayari. Service Quality in Higher Education. Case study: *Measuring Service Quality of Islamic Azad University, Firoozkooh Branch*. *Interdisciplinary Journal of Research in Business* 1(9): 38-46.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. New Jersey. Prentice-Hall, Inc.
- _____. dan Gary Armstrong. 1996. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketiga, Jakarta; Erlangga.
- Levitz, N. 1997. *About Student Satisfaction Inventory*. Noel-Levitz Group, Inc.
- _____. 1998. *About Institutional Priorities Survey*. Noel-Levitz Group, Inc.
- Nugroyanto, V. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi dengan Menggunakan Integrasi Metode Student Satisfaction Inventory dan Institutional Priorities Survey*. Skripsi. Teknik Industri Undip. Semarang.
- Oja, M. 2011. Student Satisfaction and Student Performance. *Journal of Applied Research in the Community College* 19(1): 50-56.
- Parasuraman, A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol 49.
- _____. 1996. *The Behavioral Consequences of Services Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 50.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Roszkowski, M. J. 2003. The Nature of the Importance-Satisfaction Relationship in Ratings: Evidence from the Normative Data of the Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* 16: 211-221.
- Tirtahardja, U. 2005. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2000. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta. Andi.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Umar, H. 2004. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 8 Juli 2003. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 4301. Jakarta.
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A. dan M. J. Bitner. *Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- _____, V. A., L. L. Berry, dan A. Parasuraman. 1993. The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of the Academy of Marketing Science* 21(1): 1-13.
- www.coursehero.com diakses pada tanggal 25 Oktober 2013.
- www.ganesha-operation.com diakses pada tanggal 25 Oktober 2013.