

## ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI PERGURUAN TINGGI

<sup>1</sup>Nugraha, <sup>2</sup>Reni Amaranti

<sup>1,2</sup> Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: <sup>1</sup>[Nugraha692004@yahoo.com](mailto:Nugraha692004@yahoo.com), <sup>2</sup>[reniamaranti2709@yahoo.com](mailto:reniamaranti2709@yahoo.com)

**Abstrak.** *Persaingan yang dihadapi Perguruan Tinggi (PT) negeri atau swasta semakin ketat sejalan dengan semakin banyaknya penyelenggara pendidikan tinggi di Indonesia dan semakin luasnya jaringan Perguruan Tinggi di tingkat internasional. Dari sudut pandang konsumen, situasi ini memberikan keuntungan karena mahasiswa memiliki keleluasaan memilih PT yang dinilai memberikan kualitas pelayanan pendidikan terbaik. Fenomena tersebut mendorong PT untuk mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan ekspektasi mahasiswa dengan meningkatkan kualitas pelayanan terutama kualitas pelayanan akademik sebagai core business dari perguruan tinggi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas Islam Bandung (UNISBA), terhadap kualitas layanan akademik melalui aplikasi model Student Satisfaction Inventory (SSI). Metode penelitian survey sebagai pendekatan kuantitatif serta perhitungan servqual dan zone of tolerance (ZOT) dilakukan untuk mengetahui berapa besar kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan PT. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di UNISBA lebih rendah dibanding kualitas layanan yang diharapkan, walaupun demikian, kualitas pelayanan akademik UNISBA secara umum dinilai berada di atas kualitas layanan minimum yang ditetapkan. Perbaikan yang disarankan untuk dilakukan adalah perbaikan pada faktor-faktor yang berhubungan dengan komitmen institusi pada layanan dukungan akademik (Institutional Commitment to Services) serta efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa (Admission and registration effectiveness).*

**Kata kunci :** *Service Quality, Kepuasan Konsumen, Model Student Satisfaction Inventory (SSI)*

### 1. Pendahuluan

Salah satu kondisi yang dihadapi dunia pendidikan tinggi Indonesia saat ini merupakan masalah persaingan yang bersifat lokal, regional dan global. Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia, baik yang berstatus negeri atau swasta tidak hanya bersaing dengan PT lokal tetapi juga berbagai institusi Perguruan Tinggi di tingkat internasional. Dari data Statistik Pendidikan Perguruan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional menyebutkan jumlah PT di Indonesia menunjukkan perkembangan cukup pesat terutama pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Untuk tahun 2008/2009 PTS yang ada di Indonesia berjumlah 2892 PT atau 97,21% (meningkat sebesar 11,32% dari tahun 2007/2008) yang terdiri dari 393 universitas, 49 Institut, 1391 Sekolah Tinggi, 955 Akademi, dan 104 Politeknik. Sedangkan Perguruan Tinggi Negeri berjumlah 83 PT atau 2,79% (meningkat 1,22%) yang terdiri dari 48 universitas, 6 Institut, 2 Sekolah Tinggi, dan 27 Politeknik.

Dilihat dari sudut pandang konsumen dalam hal ini mahasiswa, situasi ini sebenarnya memberikan keuntungan tersendiri. Semakin banyaknya Perguruan Tinggi yang beroperasi, berarti memberikan keleluasaan bagi mahasiswa untuk menentukan

pilihan sehingga mendorong PT untuk mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan ekspektasi konsumen (mahasiswa) dengan meningkatkan kualitas pelayanan terutama kualitas pelayanan akademik sebagai *core business* dari perguruan tinggi.

Penelitian mengenai pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian di universitas-universitas di Amerika Serikat (Hampton, 1993), Universitas di Selandia Baru (Joseph, 1998), dan penelitian di University of Western (Adee Athiyaman, 2000). Ketiga penelitian tersebut mengidentifikasi variabel kualitas pelayanan dan mengukur kualitas pelayanan. Penelitian serupa dilakukan dengan variabel pengukuran diambil dari model *ServQual* dengan objek penelitian di kawasan pendidikan Jatinangor (Widrajat Noesan, 2003) dan sekolah bisnis di Pakistan (Zeshan, dkk, 2010). Penelitian lain adalah penelitian yang dilakukan Holdford dan Reinders (2001) pada sekolah farmasi, Virginia Commonwealth University yaitu dengan model *Educational Services Quality* mengidentifikasi 4 (empat) determinan kualitas layanan universitas. Sedangkan Abdullah (2006) melakukan penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan sektor Perguruan Tinggi di Malaysia dengan instrumen yang terdiri dari 41 pernyataan untuk menilai kualitas layanan pada sektor Perguruan Tinggi, hasil penelitian yang dilakukan Abdullah mengidentifikasi 6 (enam) determinan kualitas layanan Perguruan Tinggi di Malaysia.

Dari penelitian-penelitian tersebut di atas, terungkap kelemahan penggunaan dimensi-dimensi *ServQual* untuk pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Perguruan Tinggi. Penggunaan model dimensi *ServQual* (dimensi dan variabel) untuk layanan pendidikan khususnya perguruan tinggi diperlukan pengkajian yang lebih mendalam karena pada awalnya hanya ditujukan terhadap enam sektor layanan yaitu reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel dan pialang sekuritas walaupun dalam beberapa riset/peneliti ada yang menggunakannya. Robinson (1999) beragumen bahwa model ini mungkin paling cocok diterapkan dalam konteks yang serupa dengan setting penelitian originalnya.

Karena demikian, penelitian ini tidak mengambil dimensi pengukuran dari dimensi model *ServQual*, akan tetapi mengadopsi dimensi pengukuran dari model *Student Satisfaction Inventory (SSI)*. Model *SSI* sendiri merupakan model yang secara khusus mengukur kualitas layanan pada Perguruan Tinggi. Instrumen ini telah dikembangkan di berbagai Perguruan Tinggi di Amerika Serikat dan Eropa. Instrumen ini bahkan sudah digunakan di universitas-universitas di Amerika seperti Michigan State University. Penelitian ini menggunakan model Noel – Levitz Student Satisfaction Inventory (*SSI*) karena memandang bahwa model ini mendefinisikan dimensi kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan pendidikan di Indonesia khususnya Perguruan Tinggi. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) determinan yang diukur yaitu Efektivitas bimbingan akademik, efektivitas pembelajaran, efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa, suasana akademik, dan komitmen institusi pada layanan.

## 2. Metode Penelitian

Metode survei dengan menyebarkan kuesioner dipilih untuk pengumpulan data dalam penelitian ini. Secara garis besar, langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Perumusan masalah dan penentuan tujuan penelitian, dengan pengamatan tentang kondisi existing Perguruan Tinggi, selanjutnya dilakukan perumusan masalah dan menentukan output yang ingin dicapai dalam kajian ini. Tujuan yang ingin dicapai sangat mempengaruhi cakupan bahasan yang akan dilakukan.
- 2) Studi Pustaka, merupakan kajian terhadap referensi, buku dan makalah yang berkaitan dengan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik Perguruan Tinggi
- 3) Pengumpulan data, dimulai dengan merancang kuesioner, melakukan pretest kuesioner, penyebaran kuesioner, hingga rekap data hasil kuesioner.
- 4) Pengolahan Data, pengolahan data untuk menilai tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik Perguruan Tinggi pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Servqual* dan pemetaan *Zone of Tolerance*.
- 5) Analisis, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Perguruan Tinggi akan dianalisis sebagai landasan pembuatan usulan perbaikan .

### 3. Studi Kasus dan Hasil Analisis

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil Universitas Islam Bandung sebagai studi kasus. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 381 orang mahasiswa dari 10 fakultas yang berbeda di Unisba. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dan komposisi penyebaran sampel setiap fakultas ditentukan berdasarkan persentase jumlah mahasiswa aktif terhadap total jumlah mahasiswa.

#### 3.1 Perhitungan Skor *ServQual*

Pengukuran kualitas layanan dalam model *ServQual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi mahasiswa, serta gap diantara keduanya pada determinan kualitas layanan layanan akademik UNISBA. Evaluasi kualitas layanan menggunakan model *ServQual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan mahasiswa untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *ServQual* untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing mahasiswa dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml. *et al.*, 1990):

$$\text{Skor } \textit{ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Hasil perhitungan skor *Servqual* dapat dilihat secara lengkap pada tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Rekapitulasi Perhitungan Skor *ServQual* Per Determinan**

Determinan	Variabel	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor <i>ServQual</i>
Efektivitas Bimbingan Akademik	V <sub>1</sub>	4,46	6,41	-1,95
	V <sub>2</sub>	4,49	6,48	-1,99
	V <sub>3</sub>	4,81	6,52	-1,71
	V <sub>4</sub>	4,66	6,47	-1,81
Efektivitas Pembelajaran	V <sub>5</sub>	4,55	6,43	-1,88
	V <sub>6</sub>	4,91	6,54	-1,63
	V <sub>7</sub>	4,53	6,49	-1,96
	V <sub>8</sub>	4,58	6,41	-1,83
	V <sub>9</sub>	4,88	6,54	-1,66
	V <sub>10</sub>	4,72	6,49	-1,77

Determinan	Variabel	Skor Persepsi	Skor Harapan	Skor ServQual	
	V <sub>11</sub>	4,83	6,53	-1,70	
	V <sub>12</sub>	4,73	6,46	-1,73	
	V <sub>13</sub>	4,58	6,51	-1,93	
	V <sub>14</sub>	4,71	6,54	-1,83	
Efektivitas Penerimaan Mahasiswa Baru dan Registrasi Mahasiswa	V <sub>15</sub>	4,67	6,50	-1,83	-1,91
	V <sub>16</sub>	4,67	6,64	-1,97	
	V <sub>17</sub>	4,49	6,49	-2,00	
	V <sub>18</sub>	4,51	6,63	-2,12	
	V <sub>19</sub>	4,69	6,59	-1,90	
	V <sub>20</sub>	4,73	6,65	-1,92	
	V <sub>21</sub>	4,68	6,44	-1,76	
	V <sub>22</sub>	4,71	6,55	-1,84	
	V <sub>23</sub>	4,77	6,59	-1,82	
Suasana Akademik	V <sub>24</sub>	4,74	6,60	-1,86	-1,88
	V <sub>25</sub>	4,73	6,57	-1,84	
	V <sub>26</sub>	4,71	6,54	-1,83	
	V <sub>27</sub>	4,52	6,50	-1,98	
Komitmen institusi pada layanan dukungan akademik	V <sub>28</sub>	4,64	6,52	-1,88	-2,05
	V <sub>29</sub>	4,51	6,51	-2,00	
	V <sub>30</sub>	4,43	6,62	-2,19	
	V <sub>31</sub>	4,40	6,65	-2,25	
	V <sub>32</sub>	4,79	6,54	-1,75	
	V <sub>33</sub>	4,61	6,55	-1,94	
	V <sub>34</sub>	4,64	6,54	-1,90	
	V <sub>35</sub>	4,68	6,59	-1,91	
	V <sub>36</sub>	4,65	6,56	-1,91	
	V <sub>37</sub>	4,55	6,57	-2,02	
	V <sub>38</sub>	4,77	6,55	-1,78	
	V <sub>39</sub>	4,57	6,65	-2,08	
	V <sub>40</sub>	4,57	6,67	-2,10	
	V <sub>41</sub>	4,66	6,69	-2,03	
	V <sub>42</sub>	4,54	6,78	-2,24	
	V <sub>43</sub>	4,62	6,68	-2,06	
	V <sub>44</sub>	4,54	6,68	-2,14	
	V <sub>45</sub>	4,63	6,69	-2,06	
	V <sub>46</sub>	4,66	6,62	-1,96	
	V <sub>47</sub>	4,66	6,68	-2,02	
	V <sub>48</sub>	4,99	6,70	-1,71	
V <sub>49</sub>	4,91	6,60	-1,69		
V <sub>50</sub>	4,50	6,75	-2,25		
V <sub>51</sub>	4,56	6,71	-2,15		
V <sub>52</sub>	4,72	6,68	-1,96		
V <sub>53</sub>	4,36	6,70	-2,34		
V <sub>54</sub>	3,85	6,79	-2,94		
V <sub>55</sub>	4,46	6,68	-2,22		
V <sub>56</sub>	4,60	6,70	-2,10		
V <sub>57</sub>	4,58	6,65	-2,07		
V <sub>58</sub>	4,76	6,67	-1,91		

Perbedaan penilaian antara harapan (ekspektasi) dengan kenyataan (persepsi) yang dirasakan mahasiswa menimbulkan gap/kesenjangan terhadap semua determinan. Hal ini menyatakan bahwa harapan (harapan) lebih besar dari kenyataan (persepsi) yang dirasakan mahasiswa UNISBA.

### 3.2 Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa meliputi perhitungan bobot kepentingan dan perhitungan nilai *ServQual*. Bobot kepentingan merupakan hasil kuesioner yang didapat melalui penyebaran kuesioner tersebut. Perhitungan-perhitungan tersebut menggunakan rumus sebagai berikut :

$$SQ_{ij} = \sum_{i=1}^n SK_{ij} \times \text{BobotKepentingan} \quad TSQ = \sum_{i=1}^n SQ_{ij} \quad \overline{TSQ} = \frac{TSQ}{N}$$

i = 1,2,3,...,n (untuk faktor ke -)  
 j = 1,2,3,...,n (untuk responden ke -)

Dimana:

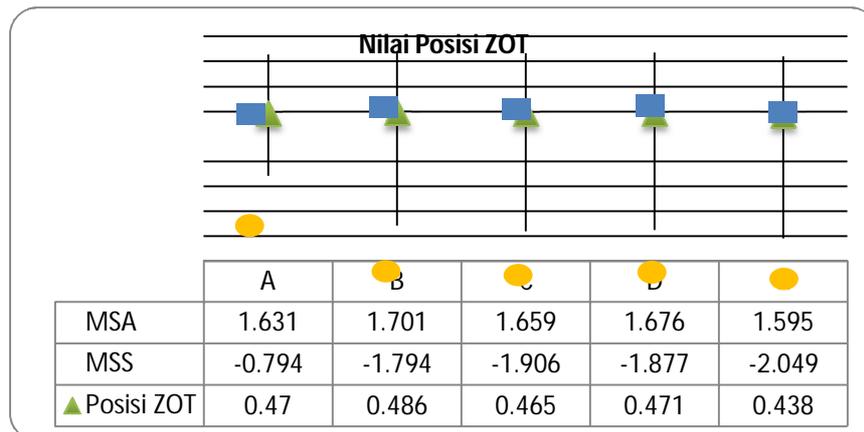
- TSQ = Nilai Total *ServQual*
- SQij = Nilai *ServQual* terbobot determinan ke- i, responden ke-j
- SKij = Nilai rata-rata *ServQual* faktor ke-i, responden ke-j
- N = jumlah responden

**Tabel 2.**  
**Nilai Total ServQual (TSQ) per Determinan**

Dimensi Layanan	Rata-Rata Bobot Kepentingan	Nilai Total ServQual (TSQ) per Determinan	Rata-rata Nilai Total ServQual $\overline{TSQ}$
Efektivitas Bimbingan Akademik	0,065	-50,90	-0,13
Efektivitas Pembelajaran	0,065	-49,16	-0,13
Efektivitas Penerimaan Mahasiswa Baru dan Registrasi Mahasiswa	0,066	-51,32	-0,13
Suasana Akademik	0,066	-51,80	-0,14
Komitmen Institusi pada Layanan Pendukung Akademik	0,066	-54,35	-0,14

### 3.3 Pemetaan *Zone of Tolerance (ZOT)*

Pemetaan *Zone Of Tolerance (ZOT)* bertujuan untuk memperlihatkan posisi layanan sekarang menurut persepsi mahasiswa terhadap kualitas harapan dan kualitas minimum. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa seluruh determinan kualitas layanan akademik UNISBA memiliki nilai MSA positif, nilai MSS negatif, dan nilai posisi ZOT positif. Nilai kualitas harapan, nilai kualitas sekarang, dan nilai kualitas minimal seluruh variabel penelitian determinan kualitas layanan dipetakan seperti diperlihatkan pada Gambar 1. Pada umumnya nilai determinan kualitas layanan sekarang berada di atas nilai kualitas minimum, akan tetapi masih jauh di bawah nilai kualitas harapan. Seluruh nilai MSS negatif dan seluruh nilai MSA positif seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1. menunjukkan bahwa layanan sekarang variabel penelitian determinan kualitas layanan akademik UNISBA berada di dalam *Zone Of Tolerance (ZOT)*. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap determinan kualitas layanan akademik UNISBA, dinilai berada di atas kualitas layanan minimum yang ditetapkan tetapi masih berada di bawah kualitas layanan yang diharapkan oleh mahasiswa.



Keterangan :

- A = Efektivitas Bimbingan Akademik
- B = Efektivitas Pembelajaran
- C = Efektivitas Penerimaan Mahasiswa Baru dan Registrasi Mahasiswa
- D = Suasana Akademik
- E = Komitmen Institusi pada Layanan

**Gambar 1.** Pemetaan ZOT Pada Determinan Kualitas Layanan Akademik UNISBA

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Dari hasil penelitian terhadap layanan akademik di Unisba, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan mahasiswa terhadap lima determinan kualitas layanan akademik, menunjukkan nilai rata-rata persepsi lebih kecil dibandingkan rata-rata nilai harapan mahasiswa.
- b. Berdasarkan hasil *zone of tolerance* (ZOT), kualitas layanan akademik UNISBA secara umum dinilai berada di atas kualitas layanan minimum yang ditetapkan tetapi masih berada di bawah kualitas layanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Ini berarti kualitas layanan akademik belum memuaskan mahasiswa untuk semua variabel yang diteliti.
- c. Terdapat 2 prioritas perbaikan yang harus dilakukan dilihat dari hasil rangking terbawah nilai total ServQual dan nilai ZOT berdasarkan dari determinan kualitas layanan yang di anggap belum memuaskan mahasiswa yaitu :
  - 1) komitmen institusi pada layanan dukungan akademik (*Institutional Commitment to Services*) yang meliputi sub variabel layanan unggulan (*services excellence*), layanan penunjang kampus (*campus support services*), keselamatan dan keamanan kampus (*campus safety and security*), perhatian terhadap individual (*concern for individual*) dan orientasi terhadap kepentingan mahasiswa (*student centeredness*), dan
  - 2) efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa (*Admission and registration effectiveness*), seperti kemudahan prosedur pendaftaran mahasiswa baru, kejelasan jadwal dan informasi registrasi, kemudahan proses registrasi.

Berikut ini beberapa saran yang dapat disampaikan untuk manajemen/pimpinan Universitas Islam Bandung dalam usaha meningkatkan kualitas layanan :

- a. Untuk melakukan peningkatan mutu layanan pendidikannya secara efektif, Unisba sebaiknya memprioritaskan perbaikan secara bertahap pada determinan kualitas layanan yang kritis, yaitu dimulai dari determinan yang mempunyai posisi *ZOT* terkecil dengan cara memprioritaskan 1) komitmen institusi pada layanan akademik : *layanan unggulan* melalui dosen dan karyawan yang mudah dikenali dengan cara pemberian seragam/atribut dan ramah dalam memberikan layanan akademik, tingkat kualitas layanan secara umum, *Layanan penunjang kampus* melalui kelengkapan buku dan literature perpustakaan, penerapan komputerisasi pada perpustakaan, kelengkapan dan kemuktahiran peralatan laboratorium, kemudahan akses penggunaan komputer untuk berbagai keperluan seperti internet, pengembangan karier, *keselamatan dan keamanan kampus* seperti kecukupan jumlah pengamanan dan kesigapan satuan pengamanan, tingkat keamanan kampus dan lingkungan sekitarnya, are parker yang luas, aman dan tertib, *perhatian terhadap individu mahasiswa, orientasi terhadap kepentingan mahasiswa* seperti dukungan dari pimpinan terhadap unit kegiatan mahasiswa dan kreatifitas mahasiswa. 2) Efektivitas penerimaan mahasiswa baru dan registrasi mahasiswa melalui kelengkapan dan kemudahan pendaftaran mahasiswa baru, besar biaya kuliah yang harus dibayarkan, kejelasan jadwal dan kemudahan proses registrasi mahasiswa.
- b. Melakukan pengembangan layanan akademik secara bertahap, mengingat pemenuhan kualitas harapan mahasiswa di dalam segi layanan sangatlah penting.

Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk melakukan pengukuran kepuasan alumni dan dosen di lingkungan Universitas Islam Bandung dengan variabel penelitian yang sama. Kemudian secara bertahap dilakukan penelitian sejenis untuk beberapa perguruan tinggi swasta dan perguruan tinggi negeri sehingga pada akhir rangkaian penelitian lanjutan dapat dirumuskan Model Pengukuran Kepuasan terhadap layanan Akademik untuk semua perguruan tinggi di Indonesia.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung yang telah mendukung penelitian ini berdasarkan Kontrak No.32/B-3/LPPM SP3/II/2012.

## 6. Daftar Pustaka

- Abdullah, F. (2006). *The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector*, Int. J. of Cons. Stud. 30: 569-581.
- Anatan, Lina (2008), *Service Excellence ; Competing Through Competitiveness*, Penerbit, CV Alfabeta, Bandung,
- Brochado, A. (2009). *Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education*, Q. Assur. In Edu. 17, 174-190.
- Barnes, James G,(2003) *Secret Of Customer Relationship Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta,

- Dirjen Dikti Depdiknas, (2004), *Strategi Jangka Panjang Pendidikan Tinggi ; 2003 – 2010 (HELT) ; Mewujudkan Perguruan Tinggi berkualitas.*
- Evan, Nancy J., Forney, Deanna S., and Dibrito, Florence Guido, (1998), *Student Development In College ; Theory, Research and Practice*, Josey – Bass Publisher, San Francisco, California.
- Faganel, A. (2010). *Quality Perception Gap Inside The Higher Education institution*. International Journal of academic research. 2( 1), 213-215.
- Fry, Heather., Ketteridge, Steve and Marshall, Stephanie., (2009) *A Handbook for Teaching and Learning in Higher Education ; Enhancing Academic Practice*, Third Edition, Routledge Taylor & Francis Group, New York, London.
- Gao, Y. & Wei, W. (2010). *Measuring Service Quality and Satisfaction of Student in Chinese Business Education*. Accessed from world wide web. <http://it.swufe.edu.cn/UploadFile/other/xsjl/sixwuhan/Paper/IM131.pdf>
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Layanan*, Penerbit, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Gerson, R.F, (2002) *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Layanan Bermutu*, Penerbit, PPM.
- Jedamus, Paul., Peterson, Marvin W., And Associates (1980), *Improving Academic Management*, Josey – Bass Publisher, San Francisco, California.
- Hampton, G. M. (1993). *Gap analysis of college student satisfaction as a measure of professional service quality. Journal of professional service marketing.* 9 (1),115-128
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung,.
- Indrajit, R.Eko & Djokopranoto, R.,(2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kaleem, A. & Rahmat. (2004). *Analyzing the Services quality of Business Schools In Pakistan: A Comparative and Analytical View*. In proceedings of South Asian Management Forum, PP-86-95.
- Kevin M. elliot dan Margaret A. Healey. (2001), *Journal of Marketing for Higher Education Vol.10 No.4*.
- Kotler, Philips. (1997). *Manajemen Pemasaran ; Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan control*, Edisi ke 6, jilid 1, PT. Prenhallindo, Jakarta,
- Kotler, Philips, and Keller, Kevin Lane. (2009). *Marketing Management* , Pearson, Prentice Hall.
- Kotler, Philips, and Fox, Karen F.A. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions, second edition*, Prentice Hall,Inc Englewood Cliffs, New Jersey .
- Lehtinen,U. and Lehtinen,J.R. (1992). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*
- Nasution, M.N, (2001) *Manajemen Layanan Terpadu*, Jakarta Ghalia Indonesia,.
- Supranto, J. (2001).*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit, PT Rineka Cipta,
- Tjiptono, Fandy.,dan Chandra, Gregorious. (2005). *Services, Quality, dan Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2000) . *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta,
- Walpole, E. Ronald, and Myers, H. Raymond. (1986).*Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan*, Penerbit, ITB, Bandung,
- Zeithaml, Valarie A., A. Pasuraman and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, A Division of Macmillan Inc, New York.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo., and Gremler, Dwayne D. (2009). *Service Marketing : Integrated Customer Focus Across the Firm*, McGraw – Hill Education (UK) Limited.