

Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai Institusi Pendidikan Tinggi

¹Anneke Iswani, dan ²Teti Sofia Yanti

^{1,2} Jurusan Statistika, Universitas Islam Bandung, Jl. Purnawarman No. 63 Bandung 40116

e-mail: ¹annekeiswani11@gmail.com, ²buitet@yahoo.com

Abstrak. *Success rate of University can be determined by many factors such as quality of services which can be measured with student satisfaction as a customer. Measurement of service quality is an important element to hold a better service, more efficient and more effective. This study aims to determine the level of student satisfaction with university services using the IPA (Importance Performance Analysis), with a view of the five factors: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy which must be improved, the results showed tangible factors and responsiveness to enhanced, then these factors are described in more specific variables, and derived variables that have the greatest influence to smallest as follows kecepattanggapan employees in resolving complaints , adequacy of class, cleanliness in the lecture hall, the adequacy of the parking area, lecture room air circulation , alertness lecturer in answering questions from the students, the availability of canteen representative, kecepattanggapan employees in serving students , lecture room tidiness , security parking lot, clean bathrooms, the alertness of a parking attendant, the amount and quality of the seats in the lecture hall, the adequacy of the board, the availability infocus / LCD , lighting in the lecture hall , appearance of neatness employees , and the availability of markers.*

Keyword: *Importance Performance Analysis, Path Analysis, tangible , reliability , responsiveness , assurance, empathy.*

1. Pendahuluan

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Pendidikan tinggi di perguruan tinggi dinyatakan bermutu atau berkualitas, apabila perguruan tinggi tersebut mampu menetapkan dan mewujudkan visinya melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), serta mampu memenuhi kebutuhan *stakeholders* (aspek induktif).

Menurut Sugito (2005), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di Unisba, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi

juga dilihat dari pelayanan non akademis, di antaranya dalam hal administrasi perkuliahan. Pelayanan di sini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran sivitas akademika (pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana, dan lain-lain) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Pelayanan yang diberikan Unisba terhadap mahasiswa akan menentukan kepuasan mahasiswa. Karena hal tersebut, dibutuhkan suatu analisis yang tepat untuk dapat melihat bagaimana pola dari kepuasan mahasiswa, apakah Unisba telah memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa?

Selanjutnya Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung), (2) *reliability* (reliabilitas), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), (5) *empathy* (empati). Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang telah sesuai dengan kepentingan mahasiswa dan faktor apa yang harus ditingkatkan. Dari faktor-faktor ini lebih tajam lagi diurai menjadi variabel apa saja yang harus ditingkatkan dan berapa pengaruh setiap variabel terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga dapat diketahui prioritas penanganan.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, kiranya menjadi penting untuk melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Unisba. Untuk keperluan analisis tersebut, diperlukan variabel-variabel yang dihimpun menjadi beberapa masalah kepuasan. Sehingga masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Unisba?
- b. Faktor apa yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa?
- c. Variabel-variabel faktor kepuasan apa saja yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa?
- d. Berapa besar pengaruh variabel-variabel faktor kepuasan terhadap kepuasan mahasiswa dan variabel apa yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa meningkat?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Unisba.
- b. Menunjukkan faktor apa yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.
- c. Menjelaskan variabel-variabel faktor kepuasan apa saja yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan mahasiswa.
- d. Menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel-variabel faktor kepuasan terhadap kepuasan mahasiswa dan variabel apa yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa meningkat.

II. METODOLOGI

2.2 Konsep Kepuasan Konsumen

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks ataupun rumit. Kotler (2002 : 38) mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan (*customer delivered value*).

Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu diketahui faktor apa yang telah sesuai dengan kepentingan mahasiswa, mana yang harus ditingkatkan. Selanjutnya harus ditelusuri pengaruh faktor yang paling besar pada tingkat kepuasan, sehingga akan terlihat dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan Universitas sebagai institusi perguruan tinggi agar penanganan untuk meningkatkan mutu pelayanan Universitas akan dapat direncanakan dengan tepat.

2.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam penelitian yang akan dilakukan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa di Unisba, menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), dilanjutkan dengan Analisis Jalur (*Path Analysis*) karena dengan menggabungkan kedua analisis ini, dapat diketahui faktor-faktor apa yang harus ditingkatkan, kemudian agar lebih tajam faktor tersebut dilihat variabel mana yang harus ditingkatkan, variabel yang harus dipertahankan, dan mana variabel yang tidak perlu untuk mendapatkan perhatian yang besar dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Universitas Islam Bandung sebagai institusi Pendidikan Tinggi.

2.3.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James untuk alat marketing riset (1977). *IPA* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik *IPA* sangat mudah, dimana grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 3,



Gambar 1. Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis

Sumber : Kotler and Keller (2006 : 419)

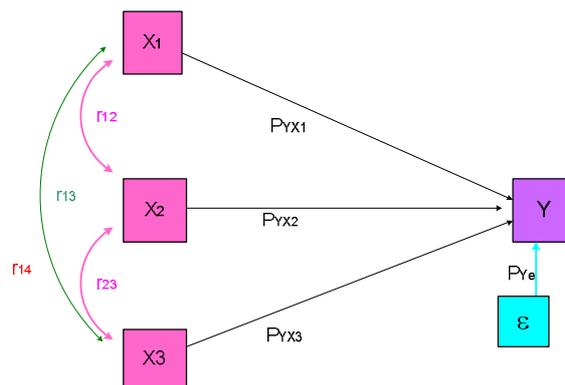
Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran (Brandt, 2000):

- **Kuadran Pertama**, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini harus terus dipertahankan prestasi yang telah dicapai.
- **Kuadran Kedua**, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga tidak menjadi prioritas penanganan
- **Kuadran Ketiga**, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen.
- **Kuadran Keempat**, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)
Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

2.3.2 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur (*Path Analysis*) diartikan sebagai sebuah teknik untuk memperkirakan efek dari himpunan variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_k) pada variabel tak bebas (Y) dari satu set korelasi yang diamati, selanjutnya diberikan seperangkat hipotesis hubungan kausal asimetris antara variabel-variabel tersebut. Tujuan analisis jalur adalah untuk mengukur besarnya pengaruh langsung masing-masing jalur terpisah di dalam diagram jalur dan untuk mengetahui sejauh mana variabel efek yang diberikan ditentukan oleh masing-masing penyebab tertentu. Prosedur dalam analisis jalur adalah sebagai berikut:

1. Tentukan diagram jalur yang mungkin terjadi dalam penelitian, apabila terdapat tiga variabel bebas maka gambar jalurnya sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram jalur lima variabel bebas dan sebuah variabel tak bebas

2. Hitung koefisien korelasi antara variabel bebas dan variabel tak bebas, kemudian hitung koefisien jalur, selanjutnya uji keberartian koefisien tersebut secara serempak maupun individu. Untuk perhitungan analisis ini digunakan software Lisrel.

2.4 Prosedur Penentuan Sampel

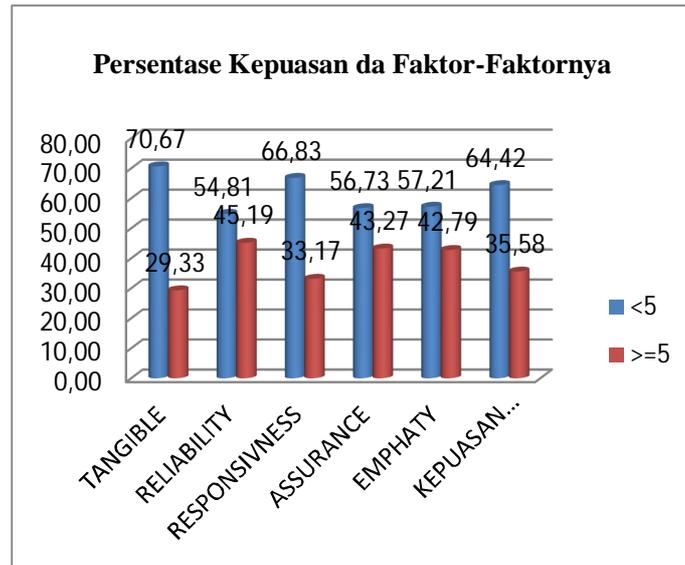
Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Unisba program S1 yang tersebar di 10 (sepuluh) fakultas. Analisis dilakukan terhadap sampel, dimana pengambilan sampel dilakukan secara proporsional untuk kesepuluh fakultas. Sampel yang diobservasi sebanyak 208 mahasiswa, kemudian secara proporsional didistribusikan ke setiap Fakultas

Kepada mahasiswa yang dijadikan sampel diberikan kuesioner yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner yang diberikan sudah memenuhi kriteria pengujian validitas dan reliabilitas. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan *semantic differential*. Pertanyaan yang diajukan kepada responden terdiri dari 32 variabel, yang dihimpun menjadi empat faktor kepuasan, yaitu: *Tangible*, *Emphaty*, *Reability*, *Responsivnees*, *Assurance*. Untuk analis data digunakan dua analisis yang pertama adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan yang kedua adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*).

III. PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah, Kepuasan mahasiswa berdasarkan faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dapat terlihat dalam Gambar 9.

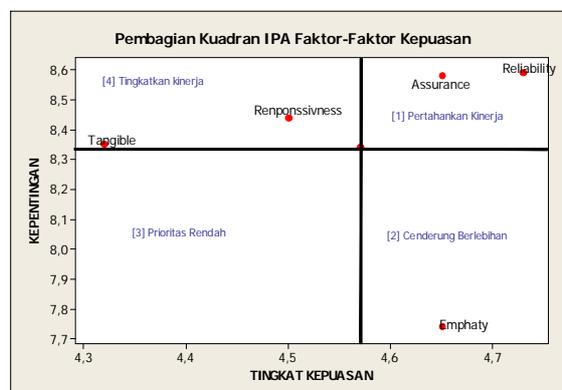


Gambar 9. Persentase Kepuasan Responden Berdasarkan Faktor Tangible , Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah mulai dari nol sampai sepuluh. Responden yang mendapat nilai lima keatas dianggap cukup puas karena nilainya diatas rata-rata, kemudian yang mempunyai nilai dibawah lima dianggap belum puas, karena nilainya dibawah rata-rata. Dari Gambar 8 dapat diketahui semua faktor belum cukup memuaskan responden, dengan urutan dari yang paling tidak puas atas pelayanan Unisba adalah *Tangible* (70,67%) , *Responsiveness* (66,83%), *Empathy* (57,21%), *Assurance* (56,73%), dan *Reliability* (54,81%).

3.2 Analisis Importance Performance Analisis (IPA)

Analisis yang pertama dilakukan untuk melihat dari lima faktor *tangible*, *empathy*, *responsive*, *assurance*, dan *reliability* mana yang harus ditingkatkan menggunakan metode IPA, dengan menggunakan software Minitab versi 15 hasilnya terdapat pada Gambar 10.



Gambar 10. Pembagian Kuadran Dengan Metode IPA Untuk Faktor-faktor Tangible, Empathy, Responsive, Assurance, dan Reliability

Dari Gambar 10, ternyata yang harus ditingkatkan adalah faktor *Tangible* dan *Responsiveness* karena berada di kuadran satu, sedangkan *Assurance* dan *Reliability* harus dipertahankan, dan *Emphaty* berlebihan. Yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah yang harus ditingkatkan terlebih dahulu yaitu *Tangible* dan *Responsiveness*, selanjutnya faktor lainnya kinerjanya harus ditingkatkan pula.

Selanjutnya, dari masing-masing variabel pembentuk faktor *Tangible* dan *Responsiveness* dilakukan analisis jalur. Hal ini diperlukan untuk mengetahui variabel-variabel mana saja yang menjadi prioritas pertama yang harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan mahasiswa. Sehingga pihak Unisba dapat menerapkan kebijakan dengan sasaran yang tepat.

3.4 Analisis Jalur

Variabel yang akan dianalisis dengan menggunakan analisis jalur sebagai variabel eksogen atau variabel bebas ada 18 variabel, sedangkan variabel endogen atau variabel tak bebas adalah kepuasan mahasiswa (Y). Analisis ini untuk mengetahui pengaruh setiap variabel, sehingga akan diketahui prioritas penanganan.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Lisrel diperoleh taksiran koefisien koefisien jalur beserta uji keberartian secara keseluruhan, dan pengaruh masing variabel eksogen tersebut terhadap variabel kepuasan, terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1
Taksiran Dan Uji Keberartian Koefisien Jalur, Nilai Pengaruh Total Setiap Variabel Pembentuk Faktor Tangible dan Responsiveness

No	Variabel	Koefisien path	Besarnya pengaruh dalam %
1	Kecepattanggapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan (X_{17})	0,2920	11,35
2	kecukupan luas kelas (X_8)	0,2100	7,41
3	kebersihan di ruang kuliah (X_9)	0,1340	3,36
4	kecukupan areal parkir (X_{11})	0,1060	3,70
5	sirkulasi udara diruang kuliah(X_1)	0,1200	2,50
6	kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa (X_{18})	0,1070	2,46
7	ketersediaan kantin yang representatif (X_{13})	0,0810	1,96
8	kecepattanggapan karyawan dalam melayani mahasiswa (X_{16})	-0,0600	-1,48
9	kerapihan ruang kuliah (X_7)	-0,1730	-1,37
10	keamanan areal parkir (X_{12})	0,0039	1,02
11	kebersihan kamar mandi (X_{14})	0,1010	0,91
12	kesigapan petugas parkir (X_{15})	0,0500	0,83
13	jumlah dan kualitas kursi di ruang kuliah (X_3)	-0,0300	-0,37

14	kecukupan papan tulis (X_4),	-0,0300	-0,35
15	ketersediaan infocus/LCD (X_6)	-0,0230	-0,18
16	penerangan di ruang kuliah(X_2)	-0,0100	-0,05
17	kerapihan penampilan karyawan (X_{10})	0,0025	0,02
18	ketersediaan spidol (X_5)	0,0030	0,02
Jumlah			31,08
Statistik Uji F			4.74
Nilai $F_{0,05;18,189}$			1,6
Kesimpulan		Semua variabel eksogen secara bersama-sama signifikan mempengaruhi Variabel kepuasan mahasiswa	

Sumber: Hasil pengolahan

Berdasarkan Tabel 1, semua variabel eksogen pembentuk faktor *Tangible* dan *Responsiveness*, berpengaruh secara berarti terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Selanjutnya pengaruh ke 18 variabel terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan Unisba sebesar 31,08 %, dan pengaruh variabel lain yang tidak masuk dalam analisis jalur adalah 68,92%. Sedangkan pengaruh variabel mulai dari pengaruh terbesar sampai terkecil adalah: Kecepatangapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa (X_{17}) kecukupan luas kelas (X_8), kebersihan di ruang kuliah (X_9), sampai pengaruh yang terkecil adalah ketersediaan spidol (X_5).

IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan mahasiswa yang merasa puas atas pelayanan UNISBA sebagai institusi pendidikan ada 35,58% , dan yang merasa tidak puas ada 64,42%. Responden merasa puas dengan faktor *Tangible* sebesar 29,37%, dengan faktor *Responsiveness* sebesar 33,17%, dengan faktor *Reliability* sebesar 45,19% , dengan faktor *Assurance* sebesar 43,27% dan yang terakhir faktor *Emphaty* memberikan kepuasan sebesar 42,79%.
2. Tahap pertama, Faktor *Tangible* dan *Responsiveness* harus ditingkatkan terlebih dahulu kinerjanya. Tahap kedua yang harus ditangani adalah *Assurance* dan *Reliability*. Walaupun kedua faktor tersebut berada pada kuadran kinerja harus dipertahankan, tetapi sebanyak 56,73% responden menyatakan tidak puas terhadap *Assurance* dan 54,81% responden menyatakan tidak puas terhadap faktor *Reliability*. Faktor yang harus ditingkatkan pada tahap akhir adalah *Emphaty*, walaupun tingkat kepentingannya rendah tetapi sebesar 57,2% responden menyatakan tidak puas terhadap faktor *Emphaty*.
3. Variabel yang harus ditangani kinerjanya pada tahap pertama adalah: sirkulasi udara di ruang kuliah(X_1), penerangan di ruang kuliah(X_2), jumlah dan kualitas kursi di ruang kuliah (X_3), kecukupan papan tulis (X_4), ketersediaan spidol (X_5), ketersediaan infocus/LCD (X_6), kerapihan ruang kuliah (X_7), kecukupan luas kelas (X_8), kebersihan di ruang kuliah (X_9), kerapihan penampilan karyawan (X_{10}), kecukupan areal parkir (X_{11}), keamanan areal parkir (X_{12}), ketersediaan kantin yang representatif (X_{13}), kebersihan kamar mandi (X_{14}), kesigapan

petugas parkir (X_{15}), kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani mahasiswa (X_{16}), kecepatan tanggapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan (X_{17}), dan kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa (X_{18}).

4. Prioritas Variabel yang harus diperbaiki terlebih dahulu dilihat dari pengaruh variabel tersebut, mulai dari pengaruh yang terbesar sampai terkecil kepada tingkat kepuasan mahasiswa. Sehingga pada tahap pertama, prioritas perbaikan harus dilakukan oleh Unisba secara berurutan adalah: kecepattanggapan karyawan dalam menyelesaikan keluhan (X_{17}) kecukupan luas kelas (X_8), kebersihan di ruang kuliah (X_9), kecukupan areal parkir (X_{11}), sirkulasi udara di ruang kuliah (X_1), kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa (X_{18}), ketersediaan kantin yang representatif (X_{13}), kecepattanggapan karyawan dalam melayani mahasiswa (X_{16}), kerapihan ruang kuliah (X_7), keamanan areal parkir (X_{12}), kebersihan kamar mandi (X_{14}), kesigapan petugas parkir (X_{15}), jumlah dan kualitas kursi di ruang kuliah (X_3), kecukupan papan tulis (X_4), ketersediaan infocus/LCD (X_6), penerangan di ruang kuliah (X_2), kerapihan penampilan karyawan (X_{10}), dan ketersediaan spidol (X_5).

4.2 Saran

Penelitian untuk mengetahui kepuasan mahasiswa ini idealnya tidak berhenti sampai di sini, tetapi penelitian ini harus menjadi acuan pimpinan Universitas pada saat membuat kebijakan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Setelah dilakukan penanganan mengenai variabel-variabel yang harus ditingkatkan, maka untuk mengetahui keefektifan penanganan tersebut harus diukur kembali kepuasan mahasiswa tersebut. Semakin tinggi harapan masyarakat terhadap Unisba sebagai institusi pendidikan semakin tinggi kepuasan yang dituntut oleh masyarakat tersebut dalam hal ini mahasiswa, karena kepuasan adalah bertemunya antara harapan dan kenyataan yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA.

- [1] Ainin, Sulaiman and Nur Haryati Hisham. 2008. Applying Importance-Performance Analysis to Information Systems: An Exploratory Case Study. *Journal of Information, Information Technology, and Organizations* Volume 3, 2008. Kuala Lumpur, Malaysia.
- [2] Al-Rasyid, Harun. 1994. *Statistika Sosial*. Penyunting Teguh Krismantoroadji. Unpad. Bandung.
- [3] Gary W. Mullins and Betsy L. Schultz Spetich. 1987. *Importance-Performance Analysis. Visitor Behavior*. Jacksonville State University Jacksonville, Alabama.
- [4] Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millennium (Terjemahan). Jakarta:
- [5] Latu, T.M., & Everett, A.M., 2000, Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand. Melalui <http://www.doc.govt.nz/Publications> / 004~Science-and-Research/Older-series/PDF/IR183.pdf
- [6] Levenburg, Nancy M. and Simha R. Magal . 2007. Applying Importance-Performance Analysis to Evaluate E-Business Strategies among Small Firms. *e-*

- SJ 3.3* © IU Press. Melalui muse.jhu.edu/journals/eservice_journal/v003/3.3/levenburg.pdf -
- [7] *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey: Upper Saddle River. Martinez, C.L., 2003, Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1, CenterPoint Institute, Inc., Arizona. Melalui http://www.centerpointinstitute.org/Networking%20Meeting%201_Evaluation%20Report%20FINAL.pdf.
- [8] Setiawan, Rudi. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*. Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya, 5-6 Desember 2005
- [9] Sugito, H. 2005. Mengukur Kepuasan Pelanggan. (On-line). www.eprints.qut.edu/achieve/0003941/-01/3491/pdf. Diakses 2 Juli 2008.
- [10] Tzung-Cheng Huan and Jay Beaman. 2005. *Importance Performance Analysis: The Need To Bridge Solitudes For Its Effective Use*. Canadian Association for Leisure Studies ISBN 1-896886-01-9