

## REKONSEPTUALISASI KONSTRUK KUALITAS LAYANAN SPESIFIK PADA KONTEKS PERGURUAN TINGGI

Fachri Eka Saputra\*

Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu, Indonesia

### Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menguji kembali skala pengukuran kualitas layanan yang mengacu pada multi dimensional konsep. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak (*probability sampling*) dengan teknik sampling acak berlapis (*stratified random sampling*) dalam memperoleh informasi dari responden. Jumlah sampel yang digunakan adalah 200 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat diklasifikasikan ke dalam 6 Faktor. Faktor tersebut terdiri dari Faktor 1 yang berfokus layanan administratif; Faktor 2 yang berfokus pada sarana dan prasarana; Faktor 3 yang berfokus pada kualitas pengajaran; Faktor 4 yang berfokus pada pengalokasian sumber daya; Faktor 5 yang berfokus pada kemudahan peminjaman ruang; dan Faktor 6 berfokus pada responsif dosen terhadap keluhan mahasiswa. Institusi pendidikan tinggi dan setiap unit yang dibawahinya diharapkan memerhatikan faktor-faktor ini dalam menyusun kebijakan dan program pengembangan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, HEdPerf (*Higher Education Performance*), HiEdQual (*Higher Education Quality*), Perguruan Tinggi.

### Abstract

*This study aims to reexamine the scale of service quality measurement that refers to multi-dimensional concepts. This type of research is quantitative descriptive research. This research is a quantitative research. Sampling in this study was carried out randomly by using probability sampling with a stratified random sampling technique in obtaining information from respondents. The number of samples used was 200 people in each department in the Economic and Business Faculty, University of Bengkulu. The results showed that service quality can be classified into 6 factors. These factors consist of Factor 1 which focuses on administrative services; Factor 2 which focuses on facilities and infrastructure; Factor 3 which focuses on the quality of teaching; Factor 4, which focuses on resource allocation; Factor 5, which focuses on the ease of borrowing space; and Factor 6 focuses on lecturer responsiveness to student complaints. The higher education institution and each unit under it are expected to pay attention to these factors in developing policies and programs.*

**Keyword:** Service Quality, HEdPerf (*Higher Education Performance*), HiEdQual (*Higher Education Quality*), Higher Education Institution.

**Article History:** Received: (12-03-2020); Revised: (18-04-2020); and Published: (30-04-2020)

**Copyright © 2020 Saputra, F.E.**

**How to cite this article:** Saputra, F. E. (2020). Rekonseptualisasi Konstruk Kualitas Layanan Spesifik pada Konteks Perguruan Tinggi. *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen* 15 (1), 49-64.

## PENDAHULUAN

Peningkatkan mutu penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pengajaran sangat berkaitan erat dengan mahasiswa sebagai objek (pelaku) di dalamnya. Mahasiswa berperan sebagai ujung tombak penting tolak ukur penyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pengajaran. Mahasiswa merupakan konsumen sebenarnya dari pemasaran produk perguruan tinggi. Program studi yang dinaungi oleh tiap-tiap fakultas yang ada di masing-masing perguruan tinggi berupaya untuk menarik kandidat terbaik calon mahasiswa lulusan sekolah menengah atas (SMA) di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.

Upaya dalam mengantisipasi persaingan memperebutkan input calon mahasiswa terbaik dapat dilakukan dengan secara kontinu meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswa. Kualitas layanan bagi institusi pendidikan merupakan aspek fundamental untuk keunggulan pendidikan (Dyson, *et al.*, 1996). Ketika mahasiswa merasakan institusi pendidikan menyediakan lingkungan belajar yang memfasilitasi, infrastruktur yang memadai dan mereka mampu mengembangkan bakat di dalam organisasi, maka mahasiswa akan termotivasi untuk lebih baik belajar di bidang akademik (Alridge dan Rowley, 2001). Kualitas layanan pendidikan juga harus memperhatikan sistem keamanan, interior dan eksterior ruangan, ketersediaan fasilitas multimedia, perpustakaan, dan fasilitas lainnya yang dikelola dan diperbaharui dengan baik (Dick dan Basu, 1994).

Sejumlah studi telah menyelidiki pentingnya kualitas layanan dan instrumen pengukurannya bagi institusi perguruan tinggi (O'Neill dan Palmer, 2004; Parri, 2006; Quinn *et al.*, 2009; Annamdevula dan Bellamkonda, 2016). Meskipun kualitas layanan sudah banyak diteliti di dunia bisnis, namun tetap menjadi isu dan topik yang relevan untuk dipelajari pada konteks perguruan tinggi (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016). Hal ini disebabkan karena tidak ditemukannya konsensus pada berbagai penelitian empiris tentang dimensi dan anteseden yang disepakati secara umum mengenai kualitas layanan di perguruan tinggi dari perspektif mahasiswa (Sultan dan Wong, 2012). Kualitas layanan di sektor pendidikan tinggi merupakan konsep multi aspek dan kompleks, sehingga tidak ada satupun definisi yang reliabel mengenai kualitas (Harvey dan Green, 1993). Konsekuensinya, konsensus mengenai "cara terbaik untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan" pada konteks perguruan tinggi masih belum ditemukan hingga saat ini (Clewes, 2003). Namun demikian, para peneliti mengetahui pentingnya mengukur kualitas layanan di perguruan tinggi dan mereka telah berupaya untuk mendefinisikannya dengan cara mereka masing-masing (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016).

Studi ini bertujuan untuk menguji kembali skala pengukuran kualitas layanan yang mengacu pada multi dimensional konsep yang diusulkan oleh Annamdevula dan Bellamkonda (2016). Perbaikan kualitas layanan secara berkala yang ditinjau dari perspektif pengguna layanan merupakan dasar bagi kesuksesan pengembangan bisnis dalam lingkungan yang kompetitif, dinamis, dan kompleks (Bolton *et al.*, 2004; Kotler,

2000). Upaya untuk mengukur kualitas layanan secara berkala sangat berguna untuk mengembangkan program yang sesuai guna mempromosikan, membangun, mengembangkan, dan mempertahankan kesuksesan hubungan jangka panjang dengan mahasiswa maupun mantan mahasiswa (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan

Dasar teori kualitas jasa terletak pada kualitas produk dan literatur kepuasan konsumen (Brady dan Cronin, 2001; Parasuraman et al., 1985, 1988). Konseptualisasi awal dari kualitas jasa didasarkan pada paradigma diskonfirmasi yang digunakan dalam literatur barang fisik (Cordozo, 1965; Churchill dan Surprenant, 1982; Howard dan Sheth, 1969; Oliver, 1977, 1980; Olshavsky dan Miller; Olson dan Dover, 1976 dalam Brady dan Cronin, 2001). Paradigma diskonfirmasi juga didasarkan pada model Parasuraman et al., (1985, 1988) dalam model SERVQUAL, yang memandang kualitas jasa sebagai gap (kesenjangan) antara tingkat jasa yang diharapkan dan persepsi konsumen dari kinerja layanan aktual yang mereka terima.

SERVQUAL merupakan sebuah model empiris yang dipergunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Instrumen SERVQUAL bergungsi untuk menilai persepsi dan harapan konsumen mengenai kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang dapat melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan merupakan keyakinan mengenai layanan yang berfungsi sebagai standar penilaian kinerja layanan (Zeithaml dan Bitner, 2000). Harapan pelanggan merupakan persepsi pelanggan terkait layanan haruslah melebihi layanan yang diberikan oleh organisasi (Parasuraman et al, 1988). Persepsi pelanggan dapat diketahui dengan membandingkan harapan pelanggan sebelum adanya layanan dengan aktualisasi layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Layanan akan dianggap baik jika persepsi melebihi harapan, layanan akan dianggap memadai jika sama dengan harapan dan layanan dianggap buruk jika persepsi tidak sesuai dengan harapan (Vazquez, 2001).

SERVQUAL merupakan model paling populer yang dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan. SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman (1985, 1988). SERVQUAL dirancang untuk menjadi instrumen yang dapat diterapkan secara luas dari berbagai macam layanan. Model SERVQUAL dapat mengukur kesenjangan kualitas layanan dalam sebuah organisasi, sehingga dapat menjadi alat untuk mendiagnosa dan mengidentifikasi kekurangan kualitas layanan dalam suatu organisasi (Parasuraman et al., 1988). Pada awalnya SERVQUAL terdiri dari 10 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang terdiri dari: *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understanding/knowing*, dan *tangible*.

Namun, Parasuraman et al. (1988) dapat menemukan intisari dari dimensi kualitas layanan, dimensi kualitas layanan yang semula terdiri dari sepuluh dimensi dilebur menjadi lima dimensi. Dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility* dan *security* digabung menjadi bagian dari dimensi *assurance*. Dimensi *access*, *communication* dan

*understanding/knowing* digabung menjadi bagian dari dimensi *emphaty*. Sehingga, dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL terdiri dari: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Dimensi *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Ahmed *et al.*, 2010). Sementara Lau *et al.*, (2013) mengungkapkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan pelanggan. Bagi dunia pendidikan, kualitas layanan merupakan aspek penting untuk keunggulan bersaing sebuah perguruan tinggi (Dyson *et al.*, 1996). Ketika mahasiswa merasakan lembaga pendidikan memberikan lingkungan belajar yang difasilitasi, infrastruktur yang memadai dan mereka mampu mengembangkan bakat di dalam organisasi, maka mahasiswa akan termotivasi untuk lebih baik belajar di bidang akademik (Alridge dan Rowley, 2001). Selain termotivasi, mahasiswa juga akan merasakan kepuasan terhadap kualitas pendidikan (Zeithaml, 1988). Selain fasilitas dan infrastuktur yang memadai, kemampuan intelektual guru atau dosen, pengembangan profesional, transparansi dalam evaluasi mahasiswa dan umpan balik dalam pelatihan merupakan fitur penting dalam mengembangkan mental mahasiswa (Spooreen *et al.*, 2007).

Lebih lanjut, selain aplikasi SERVQUAL, terdapat beberapa konsep-tualisasi lainnya yang diperoleh peneliti hasil dari review literatur beberapa jurnal ilmiah dari penelitian sebelumnya. Salah satu dari konseptualisasi ini akan dipergunakan sebagai instrumen pengukuran spesifik pada konteks perguruan tinggi.

### **HEDPERF (*Higher Education PERFORMANCE*)**

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, berbagai penelitian terdahulu telah banyak yang mengidentifikasi konsep kualitas layanan pada berbagai perusahaan jasa. Penyelidikan penelitian mengenai kualitas layanan sudah dilakukan sejak Tahun 1980-an. Konsep kualitas pertama kali diperkenalkan oleh Juran (1974) serta Edwards (1982). Gronroos (1984) mempersempit konteks penyelidikan penelitian kualitas pada kualitas layanan. Studi yang sama juga dilakukan oleh Parasuraman *et al.* (1988) yang menyelidiki kualitas secara spesifik dalam konteks pelayanan jasa. Sejak saat itu, konseptualisasi dan pengukuran kualitas jasa menjadi isu penting dalam konteks riset pemasaran jasa (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016).

Beberapa peneliti sebelumnya sudah mencoba untuk mengadopsi model SERVQUAL untuk diaplikasikan pada konteks perguruan tinggi (Chua, 2004; Cuthbert, 1996a; Cuthbert, 1996b). Berbagai kritik bermunculan mengenai relevansi penerapan model SERVQUAL ketika diaplikasikan pada konteks perguruan tinggi. Kritik aplikasi model generik SERVQUAL ini pada akhirnya memunculkan model-model alternatif pengukuran kualitas layanan. Abdullah (2006) mengusulkan model HEDPERF (*Higher Education PERFORMANCE*). Abdullah (2006) mengembangkan skala HEDPERF yang terdiri atas 41 item pengukuran. Item pengukuran HedPERF telah secara empiris diuji unidimensionalitas, reliabilitas, dan validitas menggunakan gabungan antara

*exploratory* dan *confirmatory factor analysis* (CFA). Abdullah (2006) menyatakan bahwa skala HedPERF berguna bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerja layanan di tengah kompetisi persaingan yang ketat di pasar global.

**Tabel 1. Skala Pengukuran HedPERF**

Variable	Dimensions	Items Measurement
Higher Education Performance (HedPERF) merupakan instrument pengukuran baru kualitas layanan yang berupaya untuk menangkap determinan autentik dari kualitas layanan di sektor pendidikan tinggi (Abdullah, 2006).	Aspek Non-Akademis. Faktor ini meliputi item penting yang memungkinkan mahasiswa memenuhi kewajiban studi mereka. Faktor ini juga berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab staf non-akademik.	1. Niat yang tulus memecahkan masalah
		2. Kepedulian dan perhatian individual
		3. Efisien dan cepat dalam menangani komplain
		4. Cepat tanggap terhadap mahasiswa yang meminta bantuan
		5. Pencatatan yang akurat dan mudah diakses
		6. Menepati janji
		7. Kenyamanan jam pelayanan
		8. Sikap yang positif
		9. Komunikasi yang baik
		10. Pengetahuan yang baik terhadap sistem dan prosedur yang berlaku
		11. Perasaan aman dan percaya
		12. Penyampaian layanan dalam waktu yang wajar
		13. Perlakuan yang sama dan rasa hormat
Aspek Akademis. Indikator yang mengelompok pada faktor ini hanya membahas tanggung jawab dari staf akademik		1. Pengetahuan yang baik materi perkuliahan
		2. Kepedulian dan kesopanan
		3. Cepat tanggap terhadap mahasiswa yang meminta bantuan
		4. Niat tulus memecahkan masalah
		5. Sikap yang positif
		6. Komunikasi yang baik
		7. Umpan balik tentang <i>progress</i> akademik
		8. Kenyamanan dan kemudahan konsultasi
Reputasi. Indikator yang membentuk faktor ini menekankan pentingnya lembaga pendidikan tinggi memproyeksikan citra professional.		1. Penampilan professional
		2. Fasilitas asrama dan peralatan
		3. Fasilitas akademik
		4. Program mutu internal
		5. Fasilitas rekreasi
		6. Standar ukuran kelas
		7. Lokasi kampus yang ideal
		8. Reputasi program yang terkemuka
		9. Kemudahan lulusan mendapatkan pekerjaan
Akses. Faktor ini berisikan indikator yang berhubungan dengan isu aksesibilitas, kemudahan kontak, ketersediaan, dan kenyamanan		1. Kemudahan dihubungi melalui telepon
		2. Cukup banyak kebebasan
		3. Kerahasiaan informasi
		4. Serikat mahasiswa
		5. Umpan balik untuk perbaikan
		6. Prosedur penyampaian layanan

Variable	Dimensions	Items Measurement
	Isu Program. Faktor ini menekankan pentingnya menawarkan beragam program dan spesialisasi dengan silabus dan struktur yang fleksibel.	1. Variasi program/spesialisasi 2. Silabus dan struktur yang fleksibel
	Pemahaman. Faktor ini meliputi bagaimana memahami kebutuhan spesifik mahasiswa dalam hal <i>counselling</i> dan layanan kesehatan.	1. Layanan konseling ( <i>counselling</i> ) 2. Layanan kesehatan

### HiEduQual (Higher Education Quality)

Selain skala pengukuran yang dikembangkan oleh Abdullah (2006), beberapa peneliti lainnya juga mencoba secara spesifik mengembangkan skala pengukuran kualitas layanan perguruan tinggi. Annamdevula dan Bellamkonda (2016) dalam studinya juga mengembangkan skala pengukuran baru kualitas layanan spesifik pada konteks perguruan tinggi. Annamdevula dan Bellamkonda (2016) mengembangkan skala pengukuran baru kualitas layanan yang kemudian mereka beri nama HiEduQual. Pengembangan skala pengukuran HiEduQual berawal dari serangkaian upaya pencarian *in-depth literature review*, *focus group discussion*, dan *expert opinion*. 42 dari 57 item pernyataan terkait dengan layanan yang diberikan oleh universitas dan mengukur kualitas layanan yang dipersepsikan oleh mahasiswa (Annamdevula dan Bellamkonda, 2016). Hasil purifikasi skala pengukuran HiEduQual melalui pengujian unidimensionality, reliabilitas, dan validitas, serta pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menghasilkan 6 (enam) faktor baru dengan menyisakan hanya 31 item pengukuran. HiEduQual juga diyakini sebagai skala pengukuran yang terbukti valid untuk mengukur kualitas layanan spesifik pada konteks perguruan tinggi.

**Tabel 2. Skala Pengukuran HiEduQual**

Variable	Dimensions	Items Measurement
<b>Higher Education Quality (HiEduQual)</b> merupakan skala pengukuran kualitas layanan baru yang dikembangkan secara spesifik	<i>Teaching</i> (Pengajaran)	1. Dosen responsif dan mudah ditemui
		2. Konten perkuliahan mengembangkan pengetahuan siswa
		3. Dosen menerapkan praktek pembelajaran yang baik
		4. Dosen mengikuti kurikulum berlaku dengan baik
		5. Dosen secara berkala mengevaluasi kemajuan belajar siswa
		6. Program studi memiliki staf akademik yang memadai
		7. Dosen memperlakukan semua siswa dengan cara yang sama
		8. Dosen secara berkala meminta umpan balik pembelajaran untuk memberikan pelayanan lebih baik

Variable	Dimensions	Items Measurement
pada konteks perguruan tinggi (Annam-devula dan Bellamkonda, 2016)	<i>Administrative Service</i> (Layanan administratif)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf admin menyampaikan pelayanan yang bebas dari kesalahan</li> <li>2. Staf admin menyampaikan pelayanan tanpa menunda</li> <li>3. Staf admin menunjukkan kesopanan dan kesediaan untuk membantu</li> <li>4. Staf admin mengelola administrasi laporan dengan baik</li> <li>5. Staf admin mudah diakses selama jam kerja</li> <li>6. Siswa memperoleh kemudahan akses informasi</li> </ol>
	<i>Academic Facilities</i> (Fasilitas Akademik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kelas dilengkapi dengan fasilitas pembelajaran</li> <li>2. Laboratorium komputer tersedia dengan baik</li> <li>3. Perpustakaan memiliki sumber daya akademik memadai</li> <li>4. Perpustakaan dilengkapi dengan <i>E-Library</i></li> <li>5. Lingkungan kampus memberikan kenyamanan untuk belajar dengan baik</li> <li>6. Universitas memiliki auditorium</li> <li>7. Perawatan fasilitas yang baik</li> </ol>
	<i>Campus Infrastructure</i> (Infrastruktur Kampus)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Universitas memiliki fasilitas olah raga dan rekreasi</li> <li>2. Universitas memiliki fasilitas asrama</li> <li>3. Universitas memiliki standar keselamatan dan keamanan</li> <li>4. Hostel universitas memiliki standar kualitas makanan</li> </ol>
	<i>Support Service</i> (Layanan Pendukung)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Universitas memiliki fasilitas yang memadai</li> <li>2. Universitas menyelenggarakan kegiatan budaya dan ekstrakurikuler</li> <li>3. Universitas memberikan layanan konseling</li> <li>4. Universitas memberikan layanan kesehatan</li> </ol>
	<i>Internationalization</i> (Internasionalisasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Universitas mempromosikan aktivitas internasionalisasi</li> <li>2. Universitas memiliki banyak dosen lulusan luar negeri</li> </ol>

Sultan dan Wong (2012) mengemukakan bahwa ada urgensi pada konteks penyelidikan empiris dalam mengembangkan skala pengukuran yang lebih spesifik dalam mengukur kualitas layanan perguruan tinggi. Skala pengukuran yang dipergunakan pada sektor bisnis diyakini kurang relevan jika diadaptasikan pada konteks sektor publik, terutama pada konteks penyelidikan penelitian kualitas layanan di perguruan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menyaring berbagai item pengukuran spesifik kualitas layanan perguruan tinggi di dalam literatur.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang utuh dan menyeluruh dari suatu fenomena yang menjadi fokus pengamatan penelitian (Cooper dan Schindler, 2006). Studi ini hanya akan dilakukan pada satu waktu tertentu yang akan menunjukkan suatu potret fenomena untuk menjawab pertanyaan yang akan diteliti sehingga menggunakan desain *cross-sectional* (Neuman, 2006, h.36; Cooper dan Schindler, 2011, h.142). Metode yang digunakan dalam studi ini adalah survei yang menggunakan kuisioner dengan menggunakan banyak sumber data sebagai dasar untuk menganalisis dan membuat kesimpulan (Neuman, 2006, h.273). Strategi survei digunakan karena sesuai untuk

pertanyaan penelitian tentang *self-reported belief* atau perilaku (Neuman, 2006, h.273). Potret fenomena yang ingin untuk diungkapkan dalam penelitian ini adalah persepsi mahasiswa mengenai kualitas layanan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu (FEB UniB).

Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak (*probability sampling*) dengan teknik sampling acak berlapis (*stratified random sampling*) dalam memperoleh informasi dari responden. *Stratified random sampling* merupakan teknik sampling yang membagi populasi menjadi dua segmen atau lebih yang *mutually exclusive* yang disebut strata/stratum, berdasarkan kategori-kategori (Rahmatina, 2010). Jumlah sampel yang digunakan adalah 200 orang, terdiri dari mahasiswa angkatan 2013, 2014, 2015, 2016 yang berasal dari masing-masing jurusan yang ada di FEB UniB pada jenjang S0 dan S1. Jurusan yang ada di FEB UniB meliputi jurusan Akuntansi, jurusan Manajemen dan jurusan Ekonomi Pembangunan, dengan jumlah sampel masing-masing angkatan dan jurusan adalah 15 orang. Ditambahkan dengan 3 angkatan dari jurusan D3 Akuntansi dengan masing-masing sampel per angkatan 15. Kelebihan sampel dijadikan cadangan untuk mengantisipasi data yang tidak valid.

Sumber data penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama yang harus dicari melalui responden (Sarwono, 2006: 129). Data primer dalam diperoleh melalui survei. Survei yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *online survei* melalui fasilitas *Google-Forms*. *Google Forms* adalah aplikasi dari akun google yang bersifat umum dan dapat diakses gratis jika memiliki akun google. Rancangan kuisisioner online yang telah disusun menggunakan *Google Forms* diupload ke dalam *google drive* agar dapat diakses secara umum. Responden target penelitian diundang secara resmi melalui perwakilan mahasiswa dari masing-masing jurusan untuk mengisi kuisisioner online melalui fasilitas laboratorium komputer yang ada di FEB UniB. Karena keterbatasan fasilitas komputer yang tersedia, mahasiswa diatur berpartisipasi dalam kegiatan survei di Lab-komputer secara bergantian dengan menyusun *time schedule* mekanisme survei secara tersruktur selama tiga hari kegiatan. Survei online yang dilakukan diyakini menjadi metode yang lebih efektif jika dibandingkan dengan mekanisme survei konvensional.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah metode statistik deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistik-statistik *univariate* seperti mencari nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai yang paling banyak muncul (*modus*), deviasi standar, varians, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Item pernyataan di dalam kuisisioner di ukur dengan menggunakan Skala Likert. Data yang diperoleh ditabulasi menggunakan *Microsoft excel* untuk kemudian di olah menggunakan SPSS 16.0. Item pertanyaan penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi akan menghasilkan tabel hitungan frekuensi, persentase, dan persentase kumulatif untuk seluruh nilai yang diasosiasikan dengan variabel.



## HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, terdapat 55 indikator dari kualitas layanan yang berasal dari beberapa dimensi. Dengan menggunakan analisis faktor, peneliti membagi beberapa dimensi yang membentuk kualitas layanan yang diberikan FEB Unib. Hasil analisis menemukan *outlier* yang berasal dari 8 indikator. Sehingga dalam penelitian ini hanya digunakan 47 indikator. 47 indikator ini kemudian diolah sehingga membentuk 6 dimensi yang terdiri dari:

### Faktor 1: Layanan Administratif (*Administrative Service*)

Faktor 1 dibentuk dari delapan belas indikator. Distribusi respon responden terhadap delapan belas indikator tersebut tersaji pada Tabel 3. Faktor 1 sesuai untuk diberi nama layanan administratif yang dibentuk oleh indikator-indikator yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh karyawan FEB Unib.

**Tabel 3. Layanan Administratif (*Administrative Service*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden						Jumlah
		STS	TS	KS	CS	S	SS	
1.	FEB Unib memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.	1 (0,5%)	10 (4,6%)	36 (16,4%)	<b>75</b> <b>(34,2%)</b>	70 (32%)	27 (12,3%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
2.	FEB Unib memberikan pelayanan yang detail dari awal mahasiswa menduduki bangku kuliah	3 (1,4%)	11 (5%)	50 (22,8%)	<b>64</b> <b>(29,2%)</b>	55 (25,1%)	36 (16,4%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
3.	Karyawan FEB Unib menyampaikan layanan kepada kami dengan cepat.	5 (2,3%)	22 (10%)	55 (25,1%)	<b>67</b> <b>(30,6%)</b>	52 (23,7%)	18 (8,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
4.	Karyawan FEB Unib menyampaikan layanan kepada kami tepat waktu.	6 (2,7%)	15 (6,8%)	59 (26,9%)	<b>62</b> <b>(21,9%)</b>	59 (26,9%)	18 (8,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
5.	Karyawan di FEB Unib dengan senang hati membantu kami dalam proses akademik.	2 (0,9%)	13 (5,9%)	38 (17,4%)	<b>67</b> <b>(30,6%)</b>	66 (30,1%)	33 (15,1%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
6.	Karyawan di FEB Unib melayani kami dengan penuh kepedulian	5 (2,3%)	16 (7,3%)	55 (25,4%)	<b>69</b> <b>(31,5%)</b>	58 (26,5%)	16 (7,3%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
7.	Karyawan di FEB Unib merespon keluhan kami dengan cepat	5 (2,3%)	28 (12,8%)	61 (27,9%)	<b>63</b> <b>(28,8%)</b>	42 (19,2%)	20 (9,1%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
8.	Karyawan di FEB Unib umumnya memiliki riwayat pendidikan yang bagus	0 (0%)	3 (1,4%)	30 (13,7%)	44 (20,1%)	<b>103</b> <b>(47%)</b>	39 (17,8%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
9.	Karyawan di FEB Unib menunjukkan kesopanan kepada kami dalam menyampaikan layanan.	3 (1,4%)	14 (6,4%)	37 (16,9%)	67 (30,6%)	<b>68</b> <b>(31,1%)</b>	30 (13,7%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
10.	Karyawan di FEB Unib mampu menumbuhkan kepercayaan di hati dalam menyampaikan layanan.	1 (0,5%)	16 (7,3%)	56 (25,6%)	<b>66</b> <b>(30,1%)</b>	59 (26,9%)	21 (9,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
11.	Karyawan di FEB Unib mampu memberikan kami keyakinan dalam menyampaikan layanan.	0 (0%)	13 (5,9%)	53 (24,2%)	<b>71</b> <b>(32,4%)</b>	56 (25,6%)	26 (11,9%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
12.	Karyawan di FEB Unib bersikap ramah dan sopan kepada mahasiswa.	2 (0,9%)	16 (7,3%)	43 (19,6%)	62 (28,3%)	<b>65</b> <b>(29,7%)</b>	31 (14,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
13.	Karyawan di FEB Unib menunjukkan kepedulian.	1 (0,5%)	20 (9,1%)	40 (18,3%)	<b>75</b> <b>(34,2%)</b>	56 (25,6%)	27 (12,3%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
14.	Karyawan FEB Unib memberikan akses yang mudah kepada kami pada	1 (0,5%)	13 (5,9%)	39 (17,8%)	<b>72</b> <b>(32,9%)</b>	64 (29,2%)	30 (13,7%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>

No	Pernyataan	Tanggapan Responden						Jumlah
		STS	TS	KS	CS	S	SS	
	berbagai layanan pendidikan.							
15.	Karyawan di FEB Unib memiliki kecakapan dalam berkomunikasi.	1 (0,5%)	12 (5,5%)	35 (16%)	<b>72</b> <b>(32,9%)</b>	67 (30,6%)	32 (14,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
16.	Karyawan di FEB Unib mampu memberikan perhatian personal kepada kami.	3 (1,4%)	25 (11,4%)	59 (26,9%)	<b>71</b> <b>(32,4%)</b>	49 (22,4%)	12 (5,5%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
17.	Karyawan di FEB Unib mampu memberikan pemahaman yang dimudah dimengerti kepada kami.	0 (0%)	11 (5%)	38 (17,4%)	<b>81</b> <b>(37%)</b>	66 (30,1%)	23 (10,5%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
18.	Karyawan selalu berada di tempat ketika kami membutuhkannya.	17 (7,8%)	34 (15,5%)	<b>60</b> <b>(27,4%)</b>	53 (24,2%)	41 (18,7%)	14 (6,4%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>

Sumber: Data Primer (2019)

## Faktor 2: Sarana dan Prasarana

Faktor 2 dibentuk dari dua belas indikator. Faktor 2 sangat sesuai dinamai sarana dan prasarana karena dibentuk dari indikator-indikator mengenai fasilitas sarana dan prasarana yang ada di FEB Unib. Distribusi respon responden terhadap dua belas indikator tersebut tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. Sarana dan Prasarana

No	Pernyataan	Tanggapan Responden						Jumlah
		STS	TS	KS	CS	S	SS	
1.	FEB Unib memiliki fasilitas layanan yang baik.	7 (3,2%)	21 (9,6%)	37 (16,9%)	62 (28,3%)	<b>64</b> <b>(29,2%)</b>	28 (12,8%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
2.	FEB Unib memiliki peralatan/perengkapan yang memadai.	11 (5%)	22 (10%)	45 (20,5%)	<b>59</b> <b>(26,9%)</b>	50 (22,8%)	32 (14,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
3.	Ruang belajar di FEB Unib terasa nyaman.	24 (11%)	28 (12,8%)	46 (21%)	49 (22,4%)	<b>51</b> <b>(23,3%)</b>	21 (9,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
4.	Ruang layanan akademik di FEB Unib terasa nyaman.	6 (2,7%)	20 (9,1%)	38 (17,4%)	<b>63</b> <b>(28,8%)</b>	57 (26%)	35 (16%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
5.	Fasilitas gedung di FEB Unib terlihat menarik.	22 (10%)	33 (15,1%)	47 (21,5%)	<b>57</b> <b>(26%)</b>	39 (17,8%)	21 (9,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
6.	Peralatan penunjang perkuliahan di FEB Unib sangat memadai.	10 (4,6%)	31 (14,2%)	48 (21,9%)	<b>66</b> <b>(30,1%)</b>	43 (19,6%)	21 (9,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
7.	Fasilitas sarana dan prasarana di FEB Unib sangat memadai.	12 (5,5%)	32 (14,6%)	47 (21,5%)	<b>67</b> <b>(30,6%)</b>	43 (19,6%)	18 (8,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
8.	Ruang perpustakaan di FEB Unib terasa nyaman.	8 (3,7%)	17 (7,8%)	36 (16,4%)	<b>69</b> <b>(31,5%)</b>	60 (27,4%)	29 (13,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
9.	Peralatan komputer di laboratorium sangat memadai.	12 (5,5%)	18 (8,2%)	39 (17,8%)	<b>68</b> <b>(31,1%)</b>	<b>62</b> <b>(28,3%)</b>	20 (9,1%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
10.	Kami merasa biaya UKT di FEB Unib sudah sesuai dengan sarana dan prasarana yang tersedia.	34 (15,5%)	46 (21%)	40 (18,3%)	<b>47</b> <b>(21,5%)</b>	32 (14,6%)	20 (9,1%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
11.	Kami merasa anggaran di FEB Unib sudah dialokasikan dengan benar.	15 (6,8%)	34 (15,5%)	48 (21,9%)	<b>64</b> <b>(29,2%)</b>	45 (20,5%)	13 (5,9%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
12.	Fasilitas jaringan internet di FEB Unib sangat baik.	31 (14,2%)	44 (20,1%)	44 (20,1%)	<b>49</b> <b>(22,4%)</b>	38 (17,4%)	13 (5,9%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>

Sumber: Data Primer (2019)

### Faktor 3: Kualitas Pengajaran (*Teaching Quality*)

Faktor 3 dibentuk dari delapan indikator. Distribusi respon responden terhadap delapan indikator tersebut tersaji pada Tabel 5. Faktor 3 merupakan dimensi yang menyatakan tentang kualitas pengajaran (*teaching quality*) oleh dosen yang ada di FEB Unib.

**Tabel 5. Kualitas Pengajaran (*Teaching Quality*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden						Jumlah
		STS	TS	KS	CS	S	SS	
1.	Dosen menerapkan praktik pembelajaran yang baik	1 (0,5%)	4 (1,8%)	36 (16,4%)	<b>67</b> <b>(36%)</b>	78 (35,6%)	33 (15,1%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
2.	Dosen memiliki pengetahuan yang baik terhadap sistem dan prosedur yang berlaku	1 (0,5%)	4 (1,8%)	16 (7,3%)	57 (26%)	<b>96</b> <b>(43,8%)</b>	45 (20,5%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
3.	Dosen memiliki pengetahuan yang baik terhadap materi perkuliahan	0 (0%)	2 (0,9%)	11 (5%)	50 (22,8%)	<b>103</b> <b>(47%)</b>	53 (24,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
4.	Dosen mengikuti kurikulum yang berlaku dengan baik	0 (0%)	4 (1,8%)	16 (7,3%)	58 (26,5%)	<b>100</b> <b>(45,7%)</b>	41 (18,7%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
5.	Dosen memberikan silabus yang fleksibel	2 (0,9%)	5 (2,3%)	24 (11%)	60 (27,4%)	<b>84</b> <b>(38,4%)</b>	44 (20,1%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
6.	Dosen secara berkala mengevaluasi kemajuan belajar mahasiswa	3 (1,4%)	14 (6,4%)	37 (16,9%)	<b>76</b> <b>(34,7%)</b>	66 (30,1%)	23 (10,5%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
7.	Dosen secara berkala meminta umpan balik pembelajaran untuk memberikan pelayanan (pembelajaran) lebih baik.	0 (0%)	7 (3,2%)	36 (16,4%)	71 (32,4%)	<b>81</b> <b>(37%)</b>	24 (11%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
8.	Dosen berpenampilan profesional	0 (0%)	2 (0,9%)	12 (5,5%)	56 (25,6%)	<b>87</b> <b>(39,7%)</b>	62 (28,3%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>

Sumber: Data Primer (2019)

### Faktor 4: Pengalokasian Sumber Daya (*Allocation of Resources*)

Faktor 4 dibentuk oleh tujuh indikator. Distribusi respon responden terhadap tujuh indikator tersebut tersaji pada Tabel 6. Faktor 4 merupakan salah satu dimensi dari kualitas layanan yang berhubungan dengan pengalokasian sumber daya (*allocation of resources*) di FEB Unib baik untuk karyawan FEB Unib maupun mahasiswa FEB Unib.

**Tabel 6. Pengalokasian Sumber Daya (*Allocation of Resources*)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden						Jumlah
		STS	TS	KS	CS	S	SS	
1.	Pihak Fakultas menyediakan alokasi anggaran yang memadai dalam mendukung kegiatan kemahasiswaan.	14 (6,4%)	32 (14,6%)	51 (23,3%)	<b>57</b> <b>(26%)</b>	47 (21,5%)	18 (8,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
2.	FEB Unib menyediakan slot beasiswa yang cukup bagi mahasiswa setiap tahunnya.	10 (4,6%)	16 (7,3%)	46 (21%)	<b>64</b> <b>(29,2%)</b>	46 (21%)	37 (16,9%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
3.	FEB Unib menyediakan pelatihan <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i> bagi mahasiswa guna mengasah kemampuan dan keterampilannya.	9 (4,1%)	22 (10%)	42 (19,2%)	<b>62</b> <b>(28,3%)</b>	54 (24,7%)	30 (13,7%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
4.	FEB Unib memberikan pelatihan peningkatan <i>soft skill</i> mahasiswa dalam hal pengelolaan keuangan.	8 (3,7%)	27 (12,3%)	45 (20,5%)	<b>71</b> <b>(32,4%)</b>	47 (21,5%)	21 (9,6%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>

5.	FEB Unib berupaya untuk terus meningkatkan kualitas SDM karyawannya.	1 (0,5%)	15 (6,8%)	41 (18,7%)	<b>66</b> <b>(30,1%)</b>	57 (26%)	39 (17,8%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
6.	Kami merasa karyawan di FEB Unib diberikan kesempatan untuk secara rutin mengikuti pelatihan <i>soft skill</i> dan <i>hard skill</i> .	1 (0,5%)	14 (6,4%)	48 (21,9%)	<b>66</b> <b>(27,4%)</b>	60 (27,4%)	30 (13,7%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>
7.	Kami merasa bahwa karyawan di FEB Unib diberikan kesempatan yang memadai untuk meningkatkan kompetensi melalui <i>degree</i> dan <i>non-degree training</i> .	0 (0%)	13 (5,9%)	48 (21,9%)	<b>68</b> <b>(31,1%)</b>	59 (26,9%)	31 (14,2%)	<b>219</b> <b>(100%)</b>

Sumber: Data Primer (2019)

### Faktor 5: Kemudahan Peminjaman Ruang

Faktor 5 hanya dibentuk dari satu indikator yaitu indikator dengan pernyataan kemudahan proses peminjaman ruangan. Distribusi respon responden terhadap indikator ini tersaji pada Tabel 7.

Tabel 7. Kemudahan Peminjaman Ruang

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	5	2,3
2.	Tidak Setuju	12	5,5
3.	Kurang Setuju	35	16
4.	Cukup Setuju	74	33,8
5.	Setuju	62	28,3
6.	Sangat Setuju	31	14,2
<b>Total</b>		<b>219</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (2019)

### Faktor 6: Perhatian Personal Dosen

Faktor 6 hanya dibentuk dari satu indikator yaitu indikator dengan pernyataan Dosen responsif terhadap keluhan atau permasalahan yang dialami mahasiswa. Secara umum, hal ini menyiratkan perhatian personal dalam proses penyelenggaraan kegiatan akademik. Distribusi respon terhadap indikator ini tersaji pada Tabel 8.

Tabel 8 Perhatian Personal Dosen

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Tidak Setuju	5	2,3
2.	Tidak Setuju	15	6,8
3.	Kurang Setuju	37	16,9
4.	Cukup Setuju	70	32
5.	Setuju	67	30,6
6.	Sangat Setuju	25	11,4
<b>Total</b>		<b>219</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer (2019)

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini maka, peneliti dapat mengetahui kualitas layanan yang diberikan dosen dan karyawan FEB Unib. Kualitas layanan yang baik adalah yang dapat melebihi ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan dalam penelitian ini dibagi ke dalam 6 Faktor. Faktor tersebut terdiri dari Faktor 1 yang berfokus layanan administratif yang diberikan karyawan FEB Unib. Faktor 2 yang berfokus pada sarana dan prasarana yang ada di FEB Unib. Faktor 3 yang berfokus pada kualitas pengajaran. Faktor 4 yang berfokus pada pengalokasian sumber daya. Faktor 5 yang berfokus pada kemudahan peminjaman ruang dan Faktor 6 berfokus pada responsif dosen terhadap keluhan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis, keenam dimensi tersebut hanya memperoleh dominasi tanggapan cukup setuju. Hanya satu dimensi yang memperoleh tanggapan setuju yaitu kualitas pengajaran yang menyangkut kualitas dosen FEB Unib. Hal ini berarti Dosen FEB Unib sudah berkualitas. Hanya saja beberapa tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju bahkan sangat tidak setuju cenderung disebabkan mahasiswa masih merasa beberapa dosen tidak profesionalisme dalam proses perkuliahan terutama dalam pemberian nilai. Mahasiswa menginginkan adanya transparansi dalam pemberian nilai selama proses perkuliahan. Selain itu mahasiswa terkhusus semester akhir juga merasakan kesulitan ketika proses bimbingan skripsi karena dosen yang susah untuk ditemui dan kurang memberikan pemahaman yang detail kepada mahasiswa. Sehingga disarankan untuk dosen FEB Unib untuk lebih profesional dalam memberikan nilai dan juga lebih peduli terhadap mahasiswa bimbingan masing-masing. Untuk mengatasi keluhan tersebut, kebijakan dari masing-masing Ketua Program Studi untuk menindaklanjuti terutama bagi mahasiswa yang telah menempuh kuliah lebih dari delapan semester.

Dari tanggapan responden mengenai dimensi kualitas layanan walaupun respon mayoritas responden menyatakan cukup setuju, namun jika dilihat secara keseluruhan respon responden bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan FEB Unib sudah baik. FEB Unib hanya perlu terus melakukan pembenahan dan membuat kebijakan terkait dengan keluhan-keluhan mahasiswa. Hal ini dikarenakan menurut Dyson *et al* (1996) kualitas layanan bagi dunia pendidikan tinggi merupakan aspek penting untuk keunggulan bersaing sebuah perguruan tinggi tersebut. Ketika mahasiswa merasakan institusi pendidikan menyediakan lingkungan belajar yang memfasilitasi, infrastruktur yang memadai dan mereka mampu mengembangkan bakat di dalam organisasi, maka mahasiswa akan termotivasi untuk lebih baik belajar di bidang akademik (Aldridge dan Rowley, 2001). Selain termotivasi, mahasiswa juga merasakan kepuasan terhadap kualitas layanan (Zeithaml,1988).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: 1) kualitas layanan yang diberikan karyawan dan dosen dalam memberikan

layanan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah cukup baik. FEB UNIB hanya perlu melakukan beberapa perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan; 2) Sumber daya Finansial Fakultas Ekonomi dan Bisnis dalam melakukan pembiayaan yang menunjang fasilitas, sarana dan prasarana mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah cukup teralokasikan dengan baik. Hanya saja pihak FEB Unib perlu untuk menjaga sarana dan prasarana yang ada dan transparansi anggaran; 3) Sarana dan Prasarana baik yang dirasakan langsung maupun yang dirasakan tidak langsung oleh mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah lengkap, hanya perlu untuk pemeliharaan bahkan pembaharuan.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, maka saran untuk FEB Unib adalah sebagai berikut: 1) Disarankan kebijakan dari masing-masing Ketua Program Studi untuk memfasilitasi mahasiswa yang telah menempuh kuliah lebih dari delapan semester dalam proses bimbingan skripsi; 2) Disarankan adanya monitoring dan berlakunya piket karyawan di waktu istirahat yang sistematisnya diatur berdasarkan kebijakan FEB Unib; 3) Disarankan kepada pihak FEB Unib untuk memperbaiki, memdayagunakan serta bila memungkinkan untuk menambah sarana prasarana yang ada di selingkung FEB Unib guna proses perkuliahan bejalan kondusif; dan 4) Disarankan untuk pengelola keuangan untuk membuat daftar alokasi dana kegiatan mahasiswa per himpunan mahasiswa yang ada di selingkung FEB Unib, Kemudian setiap himpunan mahasiswa mengajukan proposal kegiatan pada awal musyawarah kerja dan rapat kerja yang kemudian akan diselesaikan dan disesuaikan dengan dana yang ada. Sehingga transparansi dana yang dialokasikan lebih jelas, Selain itu proposal kegiatan yang telah mendapatkan persetujuan untuk didanai diumumkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Usman, A., Shaukat, Z. M., Ahmad, N. dan Iqbal, H. 2010. "Impact of service quality on customer's satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan". *Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business*, 1(12): 98-113
- Alridge S. dan Rowley J. 2001. "Conducting a withdrawal survey". *Quality in Higher Education*, 7(1), 55-63.
- Annamdevula, S. dan Bellamkonda, R.S. 2016. "Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty, and motivation in Indian universities, 11 (2), 488-517.
- Brady, M. K., & Cronin, J., Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Bolton, R.N., Lemon, K.N. and Verhoef, P.C. (2004), "The theoretical underpinnings of customer asset management: a framework and propositions for future

- research", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 32 No. 3, pp. 271-292.
- Chua, C. (2004). *Perception of Quality in Higher Education, Australian Universities Quality Forum (AUQF) 7-9 July, Adelaide, Australia*.
- Clewes, D. (2003). A Student-Centered Conceptual Model of Service Quality in Higher Education. *Journal of Quality in Higher Education*, 9 (1): p.69-85.
- Cooper, D,r dan Schindler, P, S. 2003. "*Business Research Method Eight Edition*". New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Cuthbert, P. (1996a). Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answer? Part 1, *Managing Service Quality*, Vol.6 (2), 11-16.
- Cuthbert, P. (1996b). Managing Service Quality in HE: Is SERVQUAL the Answer? Part 2, *Managing Service Quality*, Vol.6 (3), 31-35.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambirdge: Massachussetts. Institute Of Technology.
- Dick A.S dan Basu K. 1994. "*Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework*". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(2), 99-113.
- Dyson P. Farr A. dan Hollis N.S. 1996. "*Understanding, Masuring, and Using Brand Equity*". *Journal of Advertising Research*, 36(6), 9-21.
- Grönroos, C. (1984), "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education, 18, 9-34.
- Juran, J.M. (1974) *Juran's Quality Control Handbook*. 3rd Edition. McGraw-Hill, New York.
- Kotler, P. 2000. "*Marketing Managemnet 10<sup>th</sup>edn*". New Jersey: Prentice-Hall
- Lau M,M., Cheung R., Lam A,Y,C dan Chu Y,T. 2013. "*Measuring Service Quality in the Banking Industry: A Hongkong Based Study*". *Coutemporary Managemnet Research* Vol. 9 No. 3. September 2013.
- Neuman, W. L. (2006). *Social research methods qualitative and quantitavie approach* (6th ed.). Upper Saddle River Pearson.
- O'Neill, M.A. and Palmer, A. 2004. "Importance-performance analysis: a useful tool for directing continuous quality improvement in higher education", *Quality Assurance in Education*, Vol. 12 No. 1, pp. 39-52.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. 1985. "*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*". *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml V., dan Berry L. 1988. "*SERVQUAL: a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". *Journal of Retailing*, 6(1), 12-36.
- Parri, J. (2006), "Quality in higher education", *Vadyba/Management*, Vol. 2 No. 11, pp. 107-111.
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P. and Johnson, D.M. (2009), "Service quality in higher education", *Total Quality Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 139-152
- Rahmatina Desi. 2010. "*Prosedur Menggunakan Stratified Random Sampling Method dalam Mengestimasi Parameter Populasi*". *JEMI* Vol.1, No. 1 Desember 2010.

- Sarwono Jonathan. 2006. *“Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Spooren P., Mortelmans D. dan Denekens, J. 2007. *“Student Evaluation of Teaching Quality in Higher Education: Development of an Instrument Based on 10 Likert-Scales”*. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 32, 667-679.
- Sultan, P. dan Wong, H.Y. 2012. *“Antecedents and consequences of service quality in a higher education context a qualitative research approach”*, *Quality Assurance in Education*, Vol. 21 No. 1, pp. 70-95
- Vazquez. 2001. *“Expectations: a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment”*, *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 1, pp. 132-9.
- Zeithaml V. 1988. *“Defining and Relating Price, Perceived Quality and Perceived Value”*. Cambridge, MA: *Marketing Science Institute*.
- Zeithaml Valerie A dan Bitner Mary Jo. 2000. *“Services Marketing”*. Boston: Irwin MC Graw Hill.