

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA PRODI ILMU KEOLAHRAGAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Fatah Nurdin

Fatahnurdin@unj.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepentingan atau harapan pelanggan (mahasiswa) dengan tingkat pelayanan atau kinerja dari pengelola jasa (program studi) sehingga dapat mengindikasikan sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program studi ilmu keolahragaan. Penelitian ini dilaksanakan di Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah survey dan penyajian data secara deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang mahasiswa. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan statistika deskriptif dan analisa tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian yaitu, Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program studi ilmu keolahragaan, didapat sebesar 66.3 %. Analisa dilakukan pada lima dimensi yaitu didapat: Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan pelayanan program studi ilmu keolahragaan sebesar 59 %. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketanggapan pelayanan program studi ilmu keolahragaan sebesar 64.4 %. Pada dimensi keyakinan pelayanan, tingkat kepuasan terhadap keyakinan pelayanan program studi ilmu keolahragaan sebesar 74.2 %. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi ilmu keolahragaan dari sisi empati didapat sebesar 63.2 % dan pada dimensi berwujud, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi ilmu keolahragaan didapat sebesar 73.6 %.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Tingkat kepentingan dan *performance*

PENDAHULUAN

Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Perguruan tinggi dalam hal ini Program Studi Ilmu keolahragaan merupakan sebuah wadah yang dibangun

untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dan terdiri atas sejumlah individu yang melakukan aktivitas dan interaksi. Program Studi Ilmu keolahragaan merupakan sebuah organisasi yang di desain untuk melayani salah satu kebutuhan masyarakat, yaitu dalam bidang ilmu keolahragaan. Dalam persaingan yang semakin tajam diantara pengelola pendidikan yang lainnya untuk mendapatkan calon mahasiswa yang berkualitas dan juga agar dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas yang dapat bersaing di era global, maka kepuasan pelanggan (mahasiswa) harus

menjadi prioritas utama pelayanan pengelola Program Studi Ilmu Keolahragaan.

Untuk itu perlu dilakukan "*Importance-Performance-Analysis*", yaitu suatu analisis untuk membandingkan tingkat kepentingan/harapan pelanggan (mahasiswa) dengan tingkat pelayanan / kinerja yang dilakukan oleh pengelola jasa / program studi ilmu keolahragaan dengan tingkat kepentingan mahasiswa tentang unsur-unsur pelayanan program studi mengindikasikan sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program studi ilmu keolahragaan.

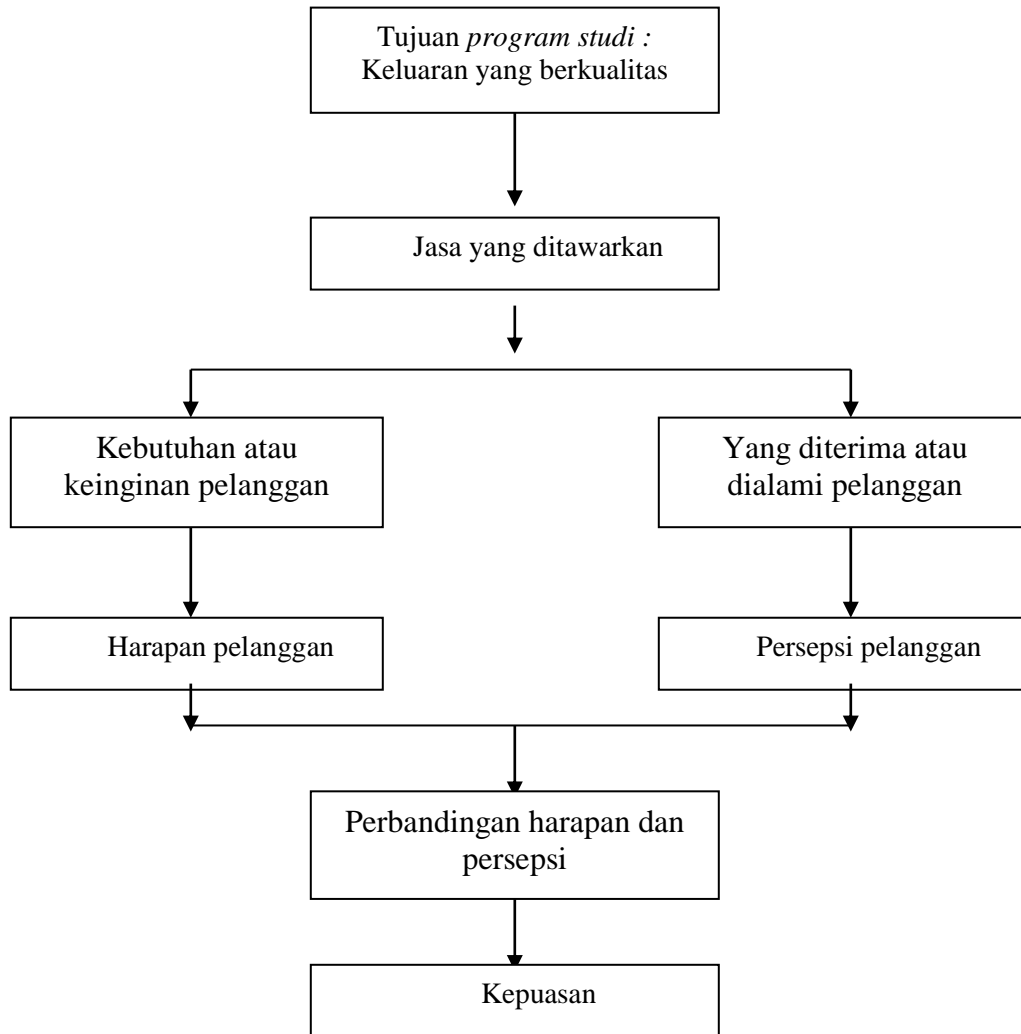
Kepuasan Pelanggan. Kepuasan menurut T.M. Fraser ialah suatu sifat, seperti halnya kebahagiaan, yang lebih mudah didasari dalam retrospeksi, ketimbang dalam pengharapan. Pelanggan atau konsumen adalah mereka yang memanfaatkan hasil dari suatu badan, perusahaan, institusi atau sering juga disebut sebagai orang yang mau membelanjakan uangnya untuk membeli suatu yang ditawarkan oleh suatu badan. Dengan demikian, anggota atau pelanggan program studi sebagai orang yang mengambil manfaat dari jasa atau pelayanan yang diberikan program studi.

Menurut Zeithami kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif yakni harapan pada saat sebelum pembelian (*purchase expectation*) yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk jasa dan "*disconfirmation*" yaitu perbedaan antara perbedaan pra pembelian dan persepsi dari purna pembelian (*post purchase prescription*).

Dari kajian dan ulasan teori yang sudah diuraikan diatas, maka dapat digambarkan satu skema dalam gambar dibawah ini :

Berry Parasuraman, mengungkapkan lima faktor dominan atau penentu mutu pelayanan jasa, yang pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan, yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan program studi dalam memberikan pelayanan yang bermutu secara terpercaya, konsisten, dan akurat.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari pihak pengelola, manajemen, staf pegawai, maupun staf penfajar program studi itu sendiri untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan instruktur program studi itu sendiri untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen/mahasiswa, misalnya penyediaan sarana yang sesuai untuk menjamin terjadinya proses yang tepat.
3. Kepastian (*assurance*), yaitu berupa kemampuan manajemen pengelola *program studi* untuk dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, misalnya janji dalam promosi.
4. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan staf pengajar dan pengelola program studi untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggannya,
5. Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi.



Gambar : 2.1. Skema Kaitan Jasa Program Studi dengan Kepuasan Pelanggan.

Dari skema di atas terlihat bahwa kepuasan [pelanggan/ mahasiswa merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan mahasiswa pada saat memutuskan atau diputuskan untuk kuliah di program studi ilmu keolahragaan dengan persepsi atau realita yang dirasakan dan dialami setelah menerima jasa yang diberikan pengelola program studi. Hasil ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan mutu jasa dalam mengusahakan mutu layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa

kepuasan adalah fungsi dari kinerja yang diterima dan diharapkan.

“Satisfaction is a function perceived performance and expectations”

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Harapan Pelanggan}}{\text{Kinerja Pemberi Jasa}} \times 100\%$$

Maka, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan telah terpenuhi dan terlampaui atau melebihi harapan

pelanggan dari suatu pelayanan jasa program studi yang telah ia percayakan.

Pelayanan. Pelayanan atau jasa yaitu suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Kotler mengatakan bahwa jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik, yaitu sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud), artinya adalah bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya, misalnya pasien dalam kantor psikiater tidak dapat diramalkan hasil yang akan terjadi dari terapi pasien sebelumnya.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya adalah bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke berbagai pengecer dan akhirnya dikonsumsi.
3. *Variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan dimana disajikan. Pembeli akan berhati-hati terhadap keragaman ini dan seringkali membicarakannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa.

Pelayanan publik yang ideal harus benar-benar transparan, terbuka, jujur dan bebas dari segala macam korupsi, kolusi

dan nepotisme ataupun hal-hal yang bersifat diskriminatif.

Enam atribut secara umum menurut Vincent yang digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas jasa, yaitu :

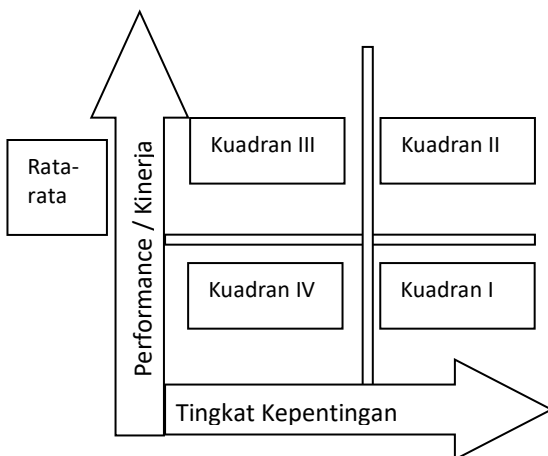
1. *Akurasi dan ketepatan waktu layanan.* Berkaitan dengan reliabilitas layanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai ketepatan waktu ialah berkaitan dengan waktu penerimaan dan waktu proses layanan.
2. *Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan.* Hal ini terutama bagi karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, seperti operator telepon, petugas keamanan, staf administrasi, petugas penerima tamu, dan komponen anggota lainnya. Citra layanan dari perusahaan jasa sangat ditentukan oleh orang-orang perusahaan yang berada di garis terdepan dalam melayani pelanggan.
3. *Kemudahan dan kenyamanan dalam memperoleh layanan.* Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi, dan lainnya, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain. Selain itu kenyamanan yang didapat berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat layanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
4. *Tanggung jawab* Berkaitan dengan penerimaan informasi dan penanganan keluhan dari pelanggan.
5. *Kelengkapan* Menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana dan pendukung serta layanan komplementer lainnya.

6. Variasi model layanan

Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam layanan, features dari layanan.

Analisa Tingkat Kepentingan dan Performance. Analisa tingkat kepentingan dan kinerja / performace atau *Importance-performance analysis* adalah analisa tingkat kepentingan (harapan) pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa Ilmu keolahragaan terhadap *performance* atau kinerja pengelola jasa (program studi Ilmu keolahragaan). Hal-hal yang dianalisa adalah faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa pendidikan yang meliputi lima faktor penentu kualitas jasa yaitu keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, serta berwujud.

Kelima penentu kualitas jasa tersebut akan diletakkan dalam diagram kartesius dengan absis (sumbu mendatar) adalah performance atau kinerja program studi ilmu keolahragaan sedangkan ordinatnya (sumbu tegak) adalah tingkat kepentingan/ harapan pelanggan/ mahasiswa.



Gambar 2.2. Diagram Kartesius Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Kuadran I : bila faktor penentu kualitas jasa pendidikan berada pada kuadran I, menunjukkan performance/kinerja program studi belum dapat memenuhi harapan mahasiswa. Pengelola program studi harus memusatkan perhatiannya pada faktor-faktor yang berada pada kuadran I.

Kuadran II : bila faktor penentu kualitas jasa berada pada kuadran II, menunjukkan performance pengelola program studi sesuai dengan harapan mahasiswa. Pengelola program studi harus mempertahankan kinerjanya pada faktor-faktor penentu kualitas jasa yang berada pada kuadran II.

Kuadran III : bila faktor penentu kualitas jasa berada pada kuadran III, menunjukkan performance pengelola program studi melebihi harapan mahasiswa. Hal ini menunjukkan kinerja yang berlebihan. Bila menyebabkan pemborosan maka pengelola program studi dapat mengurangi kinerjanya pada faktor-faktor penentu kualitas jasa yang berada pada kuadran III, untuk dialihkan perhatiannya pada faktor yang lain.

Kuadran IV : bila faktor penentu kualitas jasa berada pada kuadran IV, menunjukkan performance pengelola program studi rendah, akan tetapi mahasiswa juga tidak memandang penting sehingga tidak perlu mendapat perhatian atau prioritas rendah.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan penyajian data secara deskriptif, yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang suatu gejala pada saat penelitian dilakukan.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive*, yaitu mahasiswa peserta matakuliah statistika dan metode penelitian, Sampel dalam penelitian ini adalah 40

orang mahasiswa Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Jakarta.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan instrumen dalam bentuk angket / kuesioner, yang ditujukan kepada sampel, kemudian responden mengisi dengan menjawab pernyataan-pernyataan pada kuesioner sesuai dengan jawaban yang tersedia.

HASIL PENELITIAN

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan pelayanan program studi adalah 4.36 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan harapan yang tinggi dari mahasiswa terhadap pelayanan program studi Ilmu keolahragaan.

Sementara itu rata-rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima dari program studi adalah 2.89 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa mereka memandang pelayanan yang diberikan oleh program studi ilmu keolahragaan masih kurang dari cukup.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap program studi ilmu keolahragaan maka rata-rata skor kinerja dibagi dengan rata-rata skor tingkat kepentingan, hasilnya didapat sebesar 66.3 %. Hal ini menunjukkan bahwa mereka menganggap pelayanan program studi belum memuaskan.

Analisa pada kelima dimensi Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Berwujud, yaitu :

1. Dimensi Keandalan

Tabel 4.1. Rekap Keandalan Pelayanan

NO	Macam Pelayanan	Harapan (X)	Kinerja (Y)	Kepuasan (Y/X), %
1	Prosedur penerimaan mahasiswa yang cepat dan tepat	4.53	2.85	63.0
2	Pelayanan	4.80	2.05	42.7

	mahasiswa seperti KRS, KHS, daftar hadir, batal dengan tepat dan cepat			
3	Jadwal kuliah di jalankan dengan tepat	4.38	2.88	65.7
4	Prosedur pelayanan administrasi yang tidak berbelit belit	4.68	2.25	48.1
5	Prosedur pelayanan bimbingan dosen cepat dan mudah	4.38	2.95	67.4
6	Prosedur pelayanan dari program studi berupa tanda tangan dll yang mudah dan cepat	4.30	2.88	66.9
	Rata-rata	4.51	2.64	59

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan keandalan pelayanan program studi adalah 4.51 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan harapan yang tinggi dari mahasiswa terhadap keandalan pelayanan program studi ilmu keolahragaan. Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima dari program studi dari sisi keandalan pelayanan adalah 2.64 (skala 1-5).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keandalan pelayanan program studi ilmu keolahragaan, hasilnya didapat sebesar 59 %. Hal ini menunjukkan bahwa mereka menganggap keandalan pelayanan program studi belum memuaskan.

2. Dimensi Ketanggapan

Tabel 4.2. Rekap Ketanggapan Pelayanan

NO	Macam Pelayanan	Harapan (X)	Kinerja (Y)	Kepuasan (Y/X), %
1	Kemampuan para dosen untuk cepat tanggap dalam	4.18	2.83	67.7

	melayani mahasiswa yang bermasalah			
2	Petugas memberikan informasi berkaitan dengan perkuliahan dan kegiatan lain yang jelas, mudah dimengerti	4.13	2.68	64.8
3	Tindakan cepat pada saat mahasiswa membutuhkan bimbingan	4.20	2.55	60.7
	Rata-rata	4.17	2.69	64.4

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan ketanggapan pelayanan program studi adalah 4.17 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan harapan yang tinggi dari mahasiswa terhadap keandalan pelayanan program studi Ilmu keolahragaan. Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima dari program studi dari sisi ketanggapan pelayanan adalah 2.69 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa mereka memandang pelayanan yang diberikan oleh program studi ilmu keolahragaan dari sisi ketanggapan pelayanan masih kurang dari cukup.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketanggapan pelayanan program studi ilmu keolahragaan, hasilnya didapat sebesar 64.4 %. Hal ini menunjukkan bahwa mereka menganggap keandalan pelayanan program studi belum memuaskan.

3. Dimensi Keyakinan Pelayanan

Tabel 4.3. Rekap Keyakinan Pelayanan

NO	Macam Pelayanan	Harapan (X)	Kinerja (Y)	Kepuasan (Y/X), %
1	Pengetahuan dan	4.33	3.65	84.4

	kemampuan para dosen dalam memberikan kuliah teori			
2	Pengetahuan dan kemampuan para dosen dalam membina kuliah praktek	4.48	3.75	83.8
3	Ketrampilan petugas administrasi dan lainnya dalam bekerja	4.08	2.53	62.0
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	4.15	2.75	66.3
	Rata-rata	4.26	3.17	74.2

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan keyakinan pelayanan program studi adalah 4.26 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan harapan yang tinggi dari mahasiswa terhadap keandalan pelayanan program studi Ilmu keolahragaan. Rata – rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima dari program studi dari sisi keyakinan pelayanan adalah 3.17 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa mereka memandang pelayanan yang diberikan oleh program studi ilmu keolahragaan dari sisi keyakinan pelayanan sudah cukup.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keyakinan pelayanan program studi ilmu keolahragaan, hasilnya didapat sebesar 74.2 %. Hal ini menunjukkan bahwa mereka menganggap keyakinan pelayanan program studi cukup memuaskan.

4. Dimensi Empati

Tabel 4.4. Rekap Empati Pelayanan

NO	Macam Pelayanan	Harapan (X)	Kinerja (Y)	Kepuasan (Y/X), %
1	Pelayanan yang sopan dan ramah	4.45	2.85	64.0
2	Memberikan perhatian kepada setiap mahasiswa	3.83	2.68	69.9
3	Perhatian terhadap keluhan mahasiswa	4.20	2.48	58.9
4	Pelayanan kepada semua mahasiswa tanpa pandang bulu	4.48	2.68	59.8
	Rata-rata	4.24	2.67	63.2

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan pelayanan program studi dari sisi empati adalah 4.24 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan harapan yang tinggi dari mahasiswa terhadap pelayanan program studi Ilmu keolahragaan dari sisi empati. Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima dari program studi dari sisi empati adalah 2.67 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa mereka memandang pelayanan yang diberikan oleh program studi ilmu keolahragaan dari sisi empati masih kurang.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi ilmu keolahragaan dari sisi empati, hasilnya didapat sebesar 63.2 %. Hal ini menunjukkan bahwa mereka menganggap keyakinan pelayanan program studi cukup.

5. Dimensi Berwujud

Tabel 4.5. Rekap Berwujud Pelayanan

NO	Macam Pelayanan	Harapan (X)	Kinerja (Y)	Kepuasan (Y/X), %
1	Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang kelas	4.63	2.90	62.7
2	Kelengkapan, dan kondisi alat alat untuk kuliah praktek	4.73	2.48	52.4
3	Keahlian dosen dalam menguasai mata kuliah teori	4.58	3.75	82.0
4	Keahlian dosen dalam menguasai mata kuliah praktek	4.58	3.78	82.5
5	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan (dosen dan petugas administrasi)	3.88	3.43	88.4
	Rata-rata	4.48	3.27	73.6

Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan pelayanan program studi dari sisi berwujud adalah 4.48 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan harapan yang tinggi dari mahasiswa terhadap pelayanan program studi Ilmu keolahragaan dari sisi berwujud. Rata-rata penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang mereka terima dari program studi dari sisi berwujud adalah 3.27 (skala 1-5). Hal ini menunjukkan bahwa mereka memandang pelayanan yang diberikan oleh program studi ilmu keolahragaan dari sisi berwujud sudah baik.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi ilmu keolahragaan dari sisi berwujud, maka rata-

rata skor kinerja dibagi dengan rata-rata skor tingkat kepentingan, hasilnya didapat sebesar 73.6 %. Hal ini menunjukkan bahwa mereka menganggap keyakinan pelayanan program studi cukup.

KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi Ilmu keolahragaan sebesar 66,3 %
2. Terdapat 6 macam pelayanan pada kuadran I yaitu : Prosedur penerimaan mahasiswa yang cepat dan tepat, Pelayanan kepada semua mahasiswa tanpa pandang bulu, Jadwal kuliah di jalankan dengan tepat, Prosedur pelayanan administrasi yang tidak berbelit belit, Pelayanan yang sopan dan ramah, serta Pelayanan mahasiswa seperti KRS, KHS, daftar hadir, batal dengan tepat dan cepat.
3. Terdapat 5 macam pelayanan pada kuadran I yaitu :Prosedur pelayanan bimbingan dosen cepat dan mudah, Pengetahuan dan kemampuan para dosen dalam membina kuliah praktek, Keahlian dosen dalam menguasai mata kuliah praktek, Keahlian dosen dalam menguasai mata kuliah teori, Kebersihan kerapian dan kenyamanan ruang kelas
4. Terdapat 1 macam pelayanan yaitu Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan (dosen dan petugas administrasi) yang berada pada kuadarn III. Pada kuadran ini kinerja pengelola program studi melampaui harapan mahasiswa, sehingga bila menyebabkan pemborosan atau over cost maka pengelola program studi dapat mengurangi kinerjanya
5. Terdapat 9 pelayanan pada kuadran IV yaitu : Prosedur pelayanan dari program studi berupa tanda tangan dll

yang mudah dan cepat, Kemampuan para dosen untuk cepat tanggap dalam melayani mahasiswa yang bermasalah, Petugas memberikan informasi berkaitan dengan perkuliahan dan kegiatan lain yang jelas mudah dimengerti, Tindakan cepat pada saat mahasiswa membutuhkan bimbingan, Pengetahuan dan kemampuan para dosen dalam memberikan kuliah teori, Ketrampilan petugas administrasi dan lainnya dalam bekerja, Pelayanan yang sopan dan ramah, Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, Memberikan perhatian kepada setiap mahasiswa, Perhatian terhadap keluhan mahasiswa

DAFTAR PUSTAKA

- Berry Parasuraman. 1991. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. (<http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm+pengertian+kepuasan&hl=id>)
- John A. Martilla dan John C. James. 1977. "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing*. Januari.
- Kotler. 1997. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. (<http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm+pengertian+kepuasan&hl=id>).
- Vincent Gazpers. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Zeithami, Parasuraman dan Berry. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT. Gramedia.

Zeithaml. 1990. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan.*
(<http://www.depdiknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm+pengertian+kepuasan&hl=id>)