

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA PADA POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI

Dani Agung Wicaksono^a

^a D-IV Teknologi Pengolahan Hasil Ternak, dani@poliwangi.ac.id, Politeknik Negeri Banyuwangi

Abstract

This study aims to examine the effect of reliability and assurance on student satisfaction at the Banyuwangi State Polytechnic either simultaneously or partially. This research was conducted in Banyuwangi City, East Java using 392 student respondents. Data was collected using a questionnaire containing 5 questions for each variable. The data of this study meet the classical assumption test, which means it can be used to test the effect of the independent variable using multiple linear regression analysis. Reliability and assurance turned out to have a significant effect on student satisfaction with an R^2 value of 0.508 with sig. 0.000. This shows that if the institution has employees who are competent and have high integrity and are transparent in providing services, it will have an impact on increasing student satisfaction. Student satisfaction is one of the keys to the success of an institution in an effort to retain students during their studies.

Key Words : *Reliability, Assurance, Student Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keandalan dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa pada Politeknik Negeri Banyuwangi baik secara simultan maupun secara parsial, Penelitian ini dilakukan di Kota Banyuwangi, Jawa Timur dengan menggunakan 392 responden mahasiswa. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang berisi 5 pertanyaan untuk masing-masing variabel. Data penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik yang berarti dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Keandalan dan jaminan ternyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai R^2 sebesar 0,508 dengan sig. 0,000. Hal ini memperlihatkan bahwa apabila lembaga mempunyai karyawan yang kompeten dan mempunyai integritas yang tinggi serta transparan dalam memberikan pelayanan, maka akan berdampak pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu kunci sukses sebuah lembaga dalam usaha mempertahankan mahasiswa selama studi.

Kata Kunci : Keandalan, Jaminan, Kepuasan Mahasiswa

1. PENDAHULUAN

Politeknik Negeri Banyuwangi Banyuwangi adalah satu-satunya perguruan tinggi negeri yang ada di Kabupaten Banyuwangi, untuk menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan sesuai bidangnya agar mampu bersaing dengan lulusan perguruan tinggi lainnya, Politeknik Negeri Banyuwangi harus memberikan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa, dengan tujuan mahasiswa merasa puas dalam menuntut ilmu di Politeknik Negeri Banyuwangi. Apabila mahasiswa tidak merasa puas maka akan berakibat timbulnya rasa tidak nyaman bagi mahasiswa selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Banyuwangi, apabila hal ini tidak ditangani secara serius oleh pihak lembaga, maka akan mengakibatkan turunnya kualitas dari mahasiswa dalam bersaing di dunia kerja.

Mengingat pentingnya keandalan dan jaminan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) apakah keandalan (X_1) dan jaminan (X_2), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (2) apakah keandalan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?, (3) apakah daya jaminan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi? dan (4) variabel manakah yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi?

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) untuk menguji pengaruh keandalan (X_1) dan jaminan (X_2) secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, (2) untuk menguji pengaruh keandalan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, (3) untuk menguji pengaruh jaminan (X_2) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi, dan (4) untuk mengetahui variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi perbandingan antara tingkat layanan perusahaan dengan harapan konsumen. Kualitas layanan diwujudkan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta dalam mengimbangi atau melampaui harapan konsumen (Tjiptono *et al.*, 2012). Kualitas pelayanan berkaitan dengan penilaian konsumen tentang mutu usaha. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sehingga usaha tersebut dinilai semakin bermutu. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan agar dapat memaksimalkan mutu usaha.

Chandra dan Tjiptono (2005) mengelompokkan jenis layanan berdasarkan dua dimensi utama yaitu penerima layanan dan sifat tindakan layanan. Terdapat empat tipe layanan berdasarkan kriteria tersebut, yaitu:

a. *People-Processing Services*

Tipe ini ditujukan pada konsumen, konsumen merupakan bagian dari proses produksi yang berlangsung secara bersama dengan proses konsumsi. Dalam hal ini, konsumen harus datang ke tempat jasa disediakan atau penyedia jasa harus mendatangi lokasi konsumen.

b. *Possession-Processing Services*

Tipe ini ditujukan kepada penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas jasa agar bernilai bagi konsumen. Dalam hal ini konsumen tidak harus terlibat dalam proses penyampaian layanan.

c. *Mental-Stimulus Processing Services*

Tipe ini ditujukan pada pikiran orang. Dalam hal ini, konsumen harus hadir secara mental, namun dapat berlokasi di fasilitas jasa maupun di lokasi jarak jauh yang terhubung dengan jaringan telekomunikasi atau internet.

d. *Information Processing Services*

Tipe ini ditujukan pada aset yang terdiri dari pengumpulan, interpretasi dan pengiriman data untuk menciptakan nilai tambah dari jasa tersebut. Keterlibatan konsumen dalam jasa ini dapat dikurangi, konsumen hanya perlu menggunakan teknologi telekomunikasi.

2.2 Kepuasan Konsumen

Tujuan dari suatu pelaku usaha adalah untuk menciptakan rasa puas pada konsumen maka perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen semakin besar. Semakin tinggi kepuasan konsumen, akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi pelaku usaha dan menjadikan konsumen melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Namun, apabila tingkat kepuasan konsumen kecil, maka konsumen tersebut akan pindah ke produk pesaing. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000).

Ketidakpuasan konsumen merupakan respon dari konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapannya dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan sebagai suatu tanggapan terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Lupiyoadi, 2004). Kepuasan konsumen merupakan evaluasi dari kesesuaian produk dengan harapannya, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2004).

Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan yang sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu :

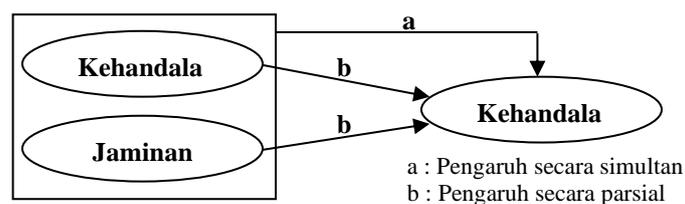
a. Kesesuaian harapan, yaitu jasa yang ditawarkan sesuai dengan harapan para konsumen.

b. Persepsi kinerja, yaitu hasil atau kinerja pelayanan yang diterima sudah sangat baik atau belum.

c. Penilaian konsumen, yaitu dari secara keseluruhan pelayanan yang diterima konsumen lebih baik atau tidak jika dibandingkan dengan jasa lainnya yang menawarkan jasa yang sama (Sari, 2016).

2.3 Kerangka Konseptual

Mengacu pada tinjauan pustaka diatas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis yang dikembangkan dapat dirumuskan sebagai berikut :

- Hipotesis 1 : Variabel keandalan (X_1) dan jaminan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi.
- Hipotesis 2 : Variabel keandalan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi.
- Hipotesis 3 : Variabel jaminan (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi.
- Variabel kehandalan (X_1) mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) pada Politeknik Negeri Banyuwangi.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Banyuwangi yang berjumlah 3918 mahasiswa, mulai dari semester 2 sampai dengan semester 8. Menurut Arikunto (2006:131) yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Apabila subjek populasi yang kurang dari 100 lebih baik diambil semua sedangkan bila subjek lebih dari 100 maka diambil 10%-15% atau 20%-25% dari populasi. Dikarenakan jumlah mahasiswa pada Politeknik Negeri Banyuwangi berjumlah 3918 mahasiswa, maka sampel dalam penelitian ini diambil 10% x 3918 mahasiswa = 392 mahasiswa, sampel diambil dengan metode quota sampling. variabel *independent* dalam penelitian ini adalah keandalan dan jaminan sedangkan variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa. Adapun metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 5 pilihan jawaban menggunakan skala likert. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson)*. Dalam uji validitas ini, kriteria suatu nilai dikatakan valid jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} adapun rumus untuk mengetahui r_{tabel} yaitu $r_{tabel(a,n-2)}$ dari tabel *product moment*. Adapun hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
Keandalan (X_1)	X ₁₁	0,746	0,110	0,000	Valid
	X ₁₂	0,829	0,110	0,000	Valid
	X ₁₃	0,788	0,110	0,000	Valid
	X ₁₄	0,870	0,110	0,000	Valid
	X ₁₅	0,822	0,110	0,000	Valid
Jaminan (X_3)	X ₂₁	0,625	0,110	0,000	Valid
	X ₂₂	0,597	0,110	0,000	Valid
	X ₂₃	0,549	0,110	0,000	Valid
	X ₂₄	0,395	0,110	0,000	Valid
	X ₂₅	0,432	0,110	0,000	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y1	0,658	0,110	0,000	Valid
	Y2	0,688	0,110	0,000	Valid
	Y3	0,652	0,110	0,000	Valid
	Y4	0,558	0,110	0,000	Valid
	Y5	0,442	0,110	0,000	Valid

Dari tabel hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} , dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan bersifat valid. Sedangkan untuk hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Cutt-off	Keterangan
Keandalan (X_1)	0,809	0,60	Reliabel
Jaminan (X_2)	0,680	0,60	Reliabel
Kepuasan Mhs (Y)	0,733	0,60	Reliabel

Dari tabel hasil uji reliabilitas diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%, sehingga dapat diartikan bahwa semua item pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu analisis untuk menguji pengaruh kehandalan dan jaminan terhadap kepuasan mahasiswa, adapun hasil dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independent	Unstandardized Coefficient	t_{hitung}	Sig.
Konstanta	8,132	9,120	0,000
Kehandalan (X ₁)	0,516	19,316	0,000
Jaminan (X ₂)	0,074	1,990	0,047
Variabel <i>Dependent</i> (Y) : Kepuasan Mahasiswa			
F _{hitung}	200,436		
F _{tabel}	3,65		
t _{tabel}	1,95993		
R	0,712		
R Square	0,508		
Adjusted R Square	0,505		
Signifikansi	0,000		
α	0,05		
Durbin-Watson	1,904		
N	392 Responden		

Variabel *dependent* pada model regresi linier berganda ini adalah kepuasan mahasiswa (Y) sedangkan variabel *independent* adalah variabel kehandalan (X₁) dan jaminan (X₂). Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah :

$$Y = 8,132 + 0,516X_1 + 0,074X_2$$

Keterangan :

X₁ : Kehandalan

X₂ : Jaminan

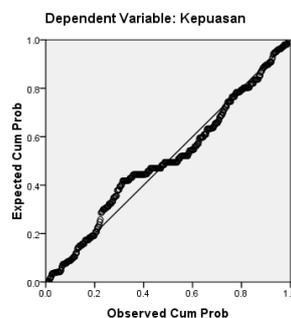
Y : Kepuasan Mahasiswa

Adapun interpretasi dari persamaan diatas adalah :

- Nilai sebesar 8,132 merupakan nilai konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari kedua variabel independen dan faktor lain, maka variabel kepuasan mahasiswa (Y) mempunyai nilai konstanta yaitu sebesar 8,132.
- Koefisien regresi 0,516 menyatakan bahwa semakin baik tingkat kehandalan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,516 tanpa dipengaruhi variabel lainnya.
- Koefisien regresi 0,074 menyatakan bahwa semakin baik tingkat jaminan maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,074 tanpa dipengaruhi variabel lainnya.

Dalam model penelitian ini nilai koefisien determinasi berganda menggunakan nilai R Square (R²) sebesar 0,508 atau 50,8% yang artinya variabel keandalan dan jaminan mampu mempengaruhi perubahan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 50,8% sedangkan sisanya sebesar 49,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini, misalnya kondisi ekonomi, dukungan orang tua, kurikulum, psikologis dan rasa malas. Untuk uji normalitas diperoleh hasil sebagai berikut :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut.

Uji multikolinieritas yaitu pengujian untuk melihat apakah antar variabel bebas dari model regresi terdapat korelasi atau tidak, jika nilai toleransi > 0,1 dan VIF < 10 maka tidak terjadi gangguan multikolinieritas, tetapi apabila nilai toleransi < 0,1 dan VIF > 10 maka terjadi gangguan multikolinieritas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kehandalan	0,972	1,028	Bebas Multikolinieritas
Jaminan	0,972	1,028	

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai tolerance dari variabel kehandalan $0,972 > 0,1$ dan VIF $1,028 < 10$ dan variabel jaminan $0,972 > 0,1$ dan VIF $1,028 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa korelasi antar variabel bebas menunjukkan tidak ada gangguan multikolinieritas.

Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini dideteksi dengan menggunakan uji Glejser. Uji Glejser digunakan dengan meregresikan antara variabel *independent* dengan nilai *absolute residualnya*. Jika nilai signifikansi antara variabel *independent* dengan *absolute residual* > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Kehandalan (X ₁)	0,647	0,518	Bebas Heterokedastisitas
Jaminan (X ₂)	-1,941	0,053	

Berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan uji glejser dapat diketahui tidak terjadi heterokedastisitas karena nilai signifikansi dari masing-masing variabel *independent* > 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2 Pembahasan

Hasil uji hipotesis menunjukkan penelitian ini dapat diterima dengan hasil signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung sebesar $200,426 > 3,65$. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,508, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa ditentukan 50,8% oleh variabel kehandalan dan jaminan, selebihnya 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kehandalan dan jaminan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Sedangkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel keandalan (X₁) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, artinya apabila karyawan mempunyai kompetensi sesuai bidangnya, tepat dalam waktu pelayanan dan mampu memberikan solusi disaat mahasiswa mengalami masalah, hal ini mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa selama melakukan studi di lembaga. Sedangkan untuk variabel jaminan (X₂) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya apabila karyawan mempunyai integritas, konsistensi dan transparan dalam proses pelayanan, hal ini mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa selama melakukan studi di lembaga. Untuk variabel kehandalan mempunyai nilai koefisien yang paling besar dibandingkan dengan nilai koefisien variabel jaminan, hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka kesimpulan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Berdasarkan analisis regresi berganda diperoleh persamaan :
 $Y = 8,132 + 0,516X_1 + 0,074X_2$
- Berdasarkan nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,508 atau 50,% yang artinya variabel keandalan dan jaminan mampu mempengaruhi perubahan variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 50,8% sedangkan sisanya sebesar 49,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini, misalnya kondisi ekonomi, dukungan orang tua, kurikulum, psikologis dan rasa malas.
- Berdasarkan uji F didapat hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($200,436 > 3,65$) artinya bahwa secara simultan variabel keandalan dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
- Berdasarkan uji-t didapatkan hasil bahwa variabel keandalan dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, hal ini dikarenakan variabel keandalan dan jaminan mempunyai nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} .

5.2 Saran

Berpijak dari kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang perlu disampaikan adalah :

- Pihak manajemen Politeknik Negeri Banyuwangi hendaknya senantiasa selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya terkait kompetensi dan integritas karyawan dalam melayani mahasiswa, transparan dalam melayani mahasiswa dan selalu menerapkan peraturan yang berlaku di lembaga, hal ini berguna untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa selama studi di lembaga, hal ini cukup penting dikarenakan kepuasan

- mahasiswa merupakan salah satu indikator kesuksesan sebuah lembaga dalam mempertahankan jumlah mahasiswanya.
- b. Sebaiknya perlu diadakan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa selain variabel kehandalan dan jaminan, misalkan metode pengajaran, motivasi, kondisi lingkungan, kondisi ekonomi, dukungan orang tua, kurikulum, psikologis dan rasa malas.

Ucapan Terima Kasih

- Dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :
- a. Seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Banyuwangi,
 - b. Mahasiswa Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah bersedia menjadi responden, dan
 - c. Pengelola Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan (JIMEK) yang telah membantu mempublikasikan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angesti, Dyan, 2006, *Pengaruh Kualitas layanan Akademik Melalui Media Website terhadap Kepuasan Konsumen Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer (STIKOM) Surabaya*, Tesis S2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Alma, Buchari .2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi .2006. *Prosedur Penelitian*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Eko Indrajit Richardus dan Djokopranoto Richardus.2006. *Manajemen Perguruan tinggi Moderen*. Andy Offset Ferdinand Augusty.2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gay,L,R. Diehl,P,L, *Research Methods for Business and Management*,1992, Macmillan Publihing Company.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. UGM. Yogyakarta.
- Jonatan Sarwono.2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Swasta, Basu Dharmesta. T Hani Handoko.2000.*Manajemen Pemasaran Analisa Prilaku Konsumen*.BPFE.m Yogyakarta.
- Payn, Adrian.2000. *The Essence or Service Marketing*.Andi
- Rangkuti Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduan, Enkos Ahmad Kuncoro. 2008. *Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta.
- James A Black & Dean J. Champion. Terjemahan E koswara. 1999. *Metode dan Masalah penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Kotler, Philip.2000. *Marketing Management Analysis, Planing, Implementation and Control*. Millennium Edition, Prentice Hall International, Inc, New jersey.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kurniawan, Cipto Tjhin,2004, *Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Jasa angkutan Barang Pada Perusahaan Pelayaran di PT Salam pacific Indonesia Lines Surabaya*, Tesis S2, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Lovelock, Christopher and Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdan A.2008. *Manajemen Pemasaran jasa*.Salemba Empat.
- M. Mursid.2006. *manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara..
- Malhotra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Indeks
- Maylina, Wenny. 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6. Surabaya.
- Nur Indriantoro. Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.BPFE. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.
- Pujawan Tetra. 1997. *Analisis Faktor Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bank*. Universitas Brawijaya.
- Sari, D. D. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen SIM CARD GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(1), 62-72.
- Suparmoko,M. 1999. *Metode penelitia Praktis*. BPFE Yogyakarta
- Sudarman Paryati. 2004. *Belajar Efektif di perguruan Tinggi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2012). *Pemasaran strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 2000. *Total Quality Management*. Andy Yoyakarta.
- Umar, Husein,2003, *Metode riset Prilaku Konsumen Jasa*. Galia Indonesia. Jakarta.

- Valarie Leonard L, 1994, *Reassessment of Expectation As A Comparison Standard In Measuring Service Quality*, Journal Of marketing No 50 Januari, pp, 111 – 124.
- Yudisiatri, Yuli, 2006, *Peran Sistem Teknologi Informatika dan Kualitas layanan Terhadap Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Timur*, Tesis S2, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Zeithaml, Valarie, A, and Bitner MJ, 1996. *Service marketing*, The McGraw Hill Companies, Inc, New York.
- Zeithaml, Valarie, Leonardo L, and Parasuraman A, 1998, *The Behavioral Consequences of Service Quality*, Journal Of marketing, Vol .60. April p 31 – 46.
- Zeithaml, Valarie, A, Parasuraman, A, and Berry, L, 1990, *Delivering quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, the Free Press.