

ANALISIS KUALITAS JASA PENDIDIKAN MENGUNAKAN MODEL SERVQUAL

¹Novita Sari

¹ Jurusan Manajemen – Fakultas Ekonomi
Informatics & Business Institute Darmajaya
Jl. Z.A Pagar Alam No.93 Bandar Lampung Indonesia 35142
Telp: (0721)-787214 Fax (0721) -700261
Email : noviadinda@yahoo.com

ABSTRACT

As the organizer of higher education, Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya Bandar Lampung continually strive to improve academic quality to convince the public that Darmajaya IBI is committed to providing the best for the education of young generation, especially in Lampung Province. The latest program was established by the IBI Darmajaya is Graduate Master of Information Technology and Master of Management. Various attempts were made by IBI Darmajaya to improve service to graduate students with the building of infrastructure facilities and curriculum. With the advanced elements of quality of service to students as an important indicator of factors, then it is expected to improve performance and competitiveness of graduate programs amid the onslaught of competition IBI Darmajaya colleges in the province of Lampung. This research is descriptive and aims to determine the student responses to the quality of service provided by the organizers of IBI Darmajaya graduate program and to determine the extent of satisfactory service for its students. Samples in this study were graduate students IBI Darmajaya some 71 people with engineering samples using the techniques of sampling using probability sampling with simple random sampling.

The method used in this study is SERVQUAL (service quality) to describe the gap and the expected quality of service received by graduate students IBI Darmajaya to determine the level of student's satisfaction. Of the gap was then made to determine the Cartesian diagram in which the dimensions of the graduate program of service should be improved or maintained.

The result showed that the gap, which indicates that the quality of services not optimally satisfy the students because all gap value – (minus). However, on average, students have felt satisfied with existing services. The implications of the Cartesian diagram, IBI Darmajaya graduate programs need to improve services and maintain the dimension A dimension B because the graduate program has demonstrated outstanding service quality in line with expectations and the reality of services received by 7 students.

Keywords: *SERVQUAL, Gap Analysis, Cartesian diagram, student satisfaction*

ABSTRAK

Program terbaru yang didirikan oleh IBI Darmajaya adalah Program Pascasarjana Magister Teknologi Informasi dan Magister Manajemen. Berbagai upaya dilakukan oleh IBI Darmajaya untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa pascasarjana dengan membangun fasilitas dan infrastruktur maupun kurikulum. Unsur yang diutamakan pada IBI Darmajaya adalah kualitas pelayanan kepada mahasiswa sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan daya saing Program pascasarjana IBI Darmajaya ditengah gencarnya kompetisi perguruan tinggi di Provinsi Lampung. Penelitian ini bersifat deskriptif dan bertujuan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh penyelenggara program pascasarjana IBI Darmajaya dan untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut memuaskan bagi mahasiswanya. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa pascasarjana IBI Darmajaya sejumlah 71 orang dengan teknik sampel yaitu dengan menggunakan teknik sampling *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL (service quality) dengan menggambarkan gap (kesenjangan) kualitas layanan yang diharapkan dan yang diterima oleh mahasiswa pascasarjana IBI Darmajaya untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa. Dari hasil gap (kesenjangan) itu lalu dibuatlah diagram kartesius untuk mengetahui pada dimensi mana pelayanan program pascasarjana harus ditingkatkan atau dipertahankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gap (kesenjangan) yang ada mengindikasikan bahwa kualitas layanan jasa belum maksimal memuaskan mahasiswa karena semua gap (kesenjangan) bernilai - (minus). Namun demikian secara rata-rata, mahasiswa sudah merasakan puas terhadap layanan yang ada. Implikasi dari hasil diagram kartesius, program pascasarjana IBI Darmajaya perlu meningkatkan pelayanan pada dimensi A dan mempertahankan dimensi B karena program pascasarjana telah menunjukkan kualitas pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan dan kenyataan layanan yang diterima oleh mahasiswa.

Kata Kunci: *SERVQUAL, Gap Analysis, Diagram kartesius, kepuasan mahasiswa,*

I. PENDAHULUAN

Sistem pendidikan Indonesia diarahkan pada tercapainya cita-cita pendidikan yang ideal dalam rangka mewujudkan peradaban bangsa Indonesia yang bermartabat. Ini terungkap dalam UU No.20/2003 tentang Sisdiknas pasal 4 ayat 1 yang menyebutkan, "Pendidikan nasional bertujuan membentuk manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak dan berbudi

mulia, sehat, berilmu, cakap, serta menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggungjawab terhadap kesejahteraan masyarakat dan tanah air. Saat ini di Indonesia telah berdiri 82 Perguruan Tinggi Negeri dan 2.876 Perguruan Tinggi Swasta baik yang berupa Universitas, Sekolah Tinggi, Akademi, maupun Institut. PTS tersebut tersebar di 12 Koordinator Perguruan Tinggi Swasta dengan rincian sebagai

berikut : Kopertis wilayah I (317), Kopertis wilayah II (199), Kopertis wilayah III (319), Kopertis wilayah IV (466), Kopertis wilayah V (121), Kopertis wilayah VI (241), Kopertis wilayah VII (306), Kopertis wilayah VIII (120), Kopertis wilayah IX (326), Kopertis wilayah X (225), Kopertis wilayah XI (157), dan Kopertis wilayah XII (179) (www.dikti.go.id).

Di Provinsi Lampung, Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya merupakan salah satu Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan Program Pascasarjana. Selain IBI Darmajaya, di Bandar Lampung ada 4 Perguruan Tinggi lainnya yang menyelenggarakan program pascasarjana diantaranya; Universitas Bandar Lampung, Universitas Saburai, Universitas Mitra Lampung, dan STKIP PGRI. Semua Perguruan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan Pascasarjana saling berlomba - lomba untuk meningkatkan kualitas akademik dan merancang satu system marketing yang mempengaruhi masyarakat untuk masuk ke perguruan tinggi tersebut. Pascasarjana IBI Darmajaya yang saat ini baru saja menginjak usia ke-2 dengan jumlah total 3 angkatan juga melakukan hal yang sama. Pembinaan kualitas akademik dan merancang system

marketing yang provokatif juga dilakukan untuk memperkenalkan Pascasarjana IBI Darmajaya ke tengah-tengah masyarakat. Namun demikian yang perlu pula dicermati apakah pembinaan kualitas akademik dan non akademik telah dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa Pascasarjana IBI Darmajaya? Semenjak berdiri hingga saat penelitian ini dilakukan, pascasarjana IBI Darmajaya telah tiga kali melakukan *intake* mahasiswa baru. Angka perolehan mahasiswa di IBI Darmajaya jauh lebih rendah dibandingkan perguruan tinggi penyelenggara pascasarjana lainnya. Dari sisi sarana dan prasarana perguruan tinggi tersebut hingga biaya penyelenggaraan pendidikan relatif sama dan terjangkau. Penulis juga mencermati kenyataan lainnya, yakni angka perolehan mahasiswa di awal pendaftaran dan setelah kegiatan akademik berjalan di Pascasarjana IBI Darmajaya terus menurun. Setelah perkuliahan aktif berjalan, beberapa mahasiswa memilih untuk tidak melanjutkan pendidikannya. Kemudian yang juga dicermati, pada saat *intake* mahasiswa baru, setiap angkatan mengalami kecenderungan penurunan jumlah mahasiswa baru.

Pengelola jasa pendidikan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik,

sudah tentu akan menguntungkan pengelola jasa pendidikan itu sendiri. Menurut Parasuraman, et al. (2006:201). Kualitas jasa adalah sebuah konsep yang sulit dipahami dan kabur maka seringkali terdapat kesalahan dalam menentukan sifat kualitas, demikian juga kualitas jasa dan lingkungannya tidaklah mudah diterjemahkan oleh konsumen. Untuk mengatasi hal ini maka manajemen perguruan tinggi harus dapat menerapkan berbagai strategi pemasaran dan terus melakukan peningkatan di bidang kualitas layanan guna meningkatkan eksistensi penyelenggaraan pascasarjana di perguruan tinggi. Usaha yang telah ditetapkan sebagai bagian dari strategi untuk menghadapi kompetisi seharusnya dapat diwujudkan dan dijalankan dengan baik. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen karyawan sehingga pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih berkualitas dan operasional organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hal tersebut, Program Pascasarjana IBI Darmajaya perlu mengadakan analisis yang mendalam dalam melakukan evaluasi terhadap strategi pemasaran dan kualitas layanan yang dijalankan terutama terhadap sikap

dan perilaku mahasiswa yang terkait dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah kualitas jasa yang diberikan oleh Pascasarjana IBI Darmajaya didasarkan pada hasil analisa lima dimensi kualitas jasa dalam model SERVQUAL?
2. Apakah Program Pascasarjana IBI Darmajaya telah dapat memberikan kepuasan layanan kepada mahasiswanya?

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Pascasarjana IBI Darmajaya didasarkan pada hasil analisa lima dimensi kualitas jasa dalam model SERVQUAL, untuk mengetahui apakah Program Pascasarjana IBI Darmajaya telah dapat memberikan kepuasan layanan kepada mahasiswa pascasarjana IBI Darmajaya. METODE PENELITIAN

II.1 Sifat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini menggunakan sifat metode penelitian deskriptif, dimana penelitian yang

dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lainnya yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

II.2 Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data yang bersifat kuantitatif (merupakan data yang berbentuk angka) dan kualitatif (yaitu data yang sifatnya hanya menggolongkan saja) serta terdiri atas :

1. Data Primer, data tersebut berasal dari mahasiswa Program Pasca Sarjana IBI Darmajaya. Dalam penelitian ini sumber data primer data berasal dari kuesioner dan wawancara langsung kepada mahasiswa.
2. Data Sekunder, sumber data sekunder berasal dari Program Pasca Sarjana IBI Darmajaya.

II.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator Variabel
Tangibles / berwujud	Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.	1) Sarana dan prasana yang mendukung perkuliahan (gedung mewah ruang kelas), 2) Fasilitas tambahan (AC, LCD, dll), 5) Kerapihan berpakaian dosen dan karyawan
Reliability/Keandalan	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	1) ketepatan waktu, 2) pelayanan yang sama antar semua mahasiswa, 3) sikap yang simpatik dan bekerjasama, 4) akurasi pelayanan yang tinggi.
Reponsiveness/Ketanggapan	Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	1) Kejelasan informasi terkait pelayanan akademik, 2) Kejelasan informasi terkait pelayanan non akademik, 3) Ketersediaan staff/karyawan memberikan pelayanan dengan cepat, 4) Ketersediaan dosen pengajar ditemui untuk urusan perkuliahan.
Assurance/Jaminan dan Kepastian	Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	1) staff/dosen/karyawan memiliki pengetahuan yang cukup, 2) sopan, 3) kompeten, 4) dapat dipercaya.
Empathy/Empati	Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen	1) Memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, 2) memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, 3) memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan Mahasiswa	Tingkat kepuasan dimana mahasiswa menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa pendidikan yang diterima dan yang diharapkan.	1) Kepuasan terhadap sarana prasarana perkuliahan, 2) Kepuasan terhadap pelayanan akademik dan non akademik, 3)Kepuasan mendapatkan kejelasan informasi, 4)Kepuasan mendapatkan jaminan pelayanan dari staff dan karyawan, 5) Kepuasan terhadap perhatian secara spesifik
--------------------	---	---

II.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. *Library Research*, data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui buku-buku literatur, majalah, dokumen-dokumen.
2. *Field Research*, penelitian yang dilakukan dimana terjun secara langsung ke obyek penelitian. Tehnik - tehnik yang dilakukan adalah metode Wawancara (wawancara ini bertujuan untuk memperoleh data serta menggali informasi lain yang tidak dapat diperoleh melalui angket), metode Kuesioner (digunakan untuk memperoleh tanggapan langsung dari responden karena mereka akan menjawab dengan sejujurnya tentang hal-hal yang ditanyakan dengan menjawab seluruh pertanyaan yang terlampir), metode Dokumentasi (pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan arsip-arsip atau dokumen yang telah tersedia pada obyek penelitian).

II.6 Populasi dan Sampel

Jumlah populasi yang akan diteliti sebanyak 95 mahasiswa, yaitu mahasiswa angkatan 1, 2, dan 3 Program Pasca Sarjana Magister Teknologi Informasi dan Magister Manajemen di IBI Darmajaya dengan jumlah mahasiswa aktif. Jumlah Angkatan I Jurusan MTI = 33 mahasiswa dan jurusan MM = 6 Mahasiswa, Angkatan II Jurusan MTI = 21 Mahasiswa dan Jurusan MM = 8 Mahasiswa, serta Angkatan III Jurusan MTI = 23 Mahasiswa dan Jurusan MM = 4 Mahasiswa. Untuk mempermudah pengambilan sampel peneliti menggunakan table penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *Issac* dan *Michael* , untuk tingkat kesalahan 1 %, 5 %, dan 10 %. Rumus untuk menghitung sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dengan :

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10 %

N = Jumlah Populasi

$P = Q = 0,5$

$d = 0,05$

Berdasarkan rumus diatas dihitung jumlah sampel dari populasi sebanyak 95 dengan tingkat kesalahan 1 % sebanyak 83, 5 % sebanyak 75 dan 10 % sebanyak 71. (Sugiyono,2009:124).

II.7 Uji Persyaratan Instrumen

II.7.1 Uji Validitas Angket

Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila r hitung $>$ r table maka valid; Apabila r hitung $<$ r tabel maka tidak valid sehingga tidak dipakai karena tidak mewakili.

II.7.2 Uji Reliabilitas Angket

Relibilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap sehingga secara keseluruhan dapat dipercaya. Kriteria uji dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2. Kriteria uji

Koefisien r	Kategori
0,8000 – 1,0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/cukup
0,2000 – 0,3000	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

(Sumber : Sugiyono, 2009:87)

III.8 Metode Analisa Data

Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterimanya adalah metode SERVQUAL, dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang merekasakan. Tujuan metode SERVQUAL ini adalah untuk pengukuran kesenjangan dengan melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan Total Quality Service (TQS). Hasil pengolahan data kuisioner akan dilakukan dengan menggunakan analisa diagram *two dimentional differncing plane* atau dapat pula menggunakan diagram Kartesius dan probabilistik kesenjangan (gap), yang merupakan penerapan dari Metoda SERVQUAL. Pada metode Servqual dibutuhkan data skor harapan (*expected score*) dan skor persepsi (*perceive score*).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

III.1 Hasil

III.2.1 Deskripsi Data

Deskripsi data ini untuk menggambarkan kondisi responden yang

menjadi sampel dalam penelitian ini dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	45	63,38
2	Perempuan	26	36,62
Jumlah		71	100.0

Sumber : Data Diolah, 2011

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang (63,38 %) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 (36,62%). Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	23 – 32	35	49,29
2	33 – 42	26	36,61
3	43 – 52	10	14,10
4	52 <	-	-
Jumlah		71	100.0

Sumber : Data Diolah, 2011

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden yang berusia antara 23–32 tahun berjumlah 35 orang (49,29 %), yang berusia 33 – 42 tahun berjumlah 26 orang (36,61 %), yang berusia 43 – 52 tahun berjumlah 10 orang (14,10 %).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini didominasi dengan responden yang berusia 23 – 32 tahun.

3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	19	26,76
2	Karyawan Swasta	35	49,29
3	Wiraswasta	10	14,10
4	Lain-lain	7	9,85
Jumlah		71	100,0

Sumber : Data Diolah, 2011

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TI/Polri sebesar 19 orang (26,76 %), pegawai atau karyawan swasta 35 orang (49,29 %), wiraswasta sebanyak 10 orang (14,10 %), dan 7 orang (9,85 %) berasal dari pekerjaan lainnya. Dari data ini terlihat bahwa sampel penelitian ini didominasi oleh responden yang mempunyai pekerjaan sebagai pegawai atau karyawan swasta.

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diujicobakan pada 20 responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *korelasi product moment*. Kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai terlihat pada Tabel 3.4.

III.2.2 Hasil Uji Validitas Instrumen

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuisiner untuk Variabel Tangibles (X1)

Pertanyaan	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kriteria Uji	Simpulan
Butir 01	0,483	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 02	0,554	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 03	0,554	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 04	0,808	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 05	0,563	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 06	0,866	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 07	0,735	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 08	0,877	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 09	0,808	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 10	0,870	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 11	0,843	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Hasil uji untuk variabel tangibles (X1) dapat disimpulkan bahwa semua butir soal variabel tangibles (X1) berstatus valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuisiner untuk Variabel Reliability (X2)

Pertanyaan	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kriteria Uji	Simpulan
Butir 01	0,902	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 02	0,971	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 03	0,944	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 04	0,958	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Butir 05	0,910	0,444	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Hasil uji untuk variabel reliability (X2) dapat disimpulkan bahwa semua butir soal variabel reliability (X2) berstatus valid.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kuisiner untuk Variabel Responsiveness (X3)

Pertanyaan	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kriteria Uji	Simpulan
Butir 01	0,954	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 02	0,969	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 03	0,969	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 04	0,957	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 05	0,895	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Hasil uji untuk variabel responsiveness (X3) dapat disimpulkan bahwa semua butir soal variabel responsiveness (X3) berstatus valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kuisiner untuk Variabel Assurance (X4)

Pertanyaan	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kriteria Uji	Simpulan
Butir 01	0,943	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 02	0,970	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 03	0,975	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 04	0,961	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 05	0,960	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Hasil uji untuk variabel assurance (X4) dapat disimpulkan bahwa semua butir soal variabel assurance (X4) berstatus valid.

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kuisiner untuk Variabel Empathy (X5)

Pertanyaan	Pearson Correlation	r_{tabel}	Kriteria Uji	Simpulan
Butir 01	0,928	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 02	0,934	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid
Butir 03	0,934	0,444	$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$	Valid

Hasil uji untuk variabel empathy (X5) dapat disimpulkan bahwa semua butir soal variabel empathy (X5) berstatus valid.

III.2.3 Uji Reliabilitas

Instrumen

Pada pengujian realibilitas kuisiner digunakan rumus alpha chronbach dengan membandingkan nilai *alpha*

chronbach dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{\text{tabel}} > r_{\text{tabel}}$ berarti reliabel.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha Chronbach	r tabel	Simpulan
Tangibles (X1)	0,896	0,444	Realibel
Reliability (X2)	0,958	0,444	Realibel
Responsiveness (X3)	0,970	0,444	Realibel
Assurance (X4)	0,979	0,444	Realibel
Empathy (X5)	0,919	0,444	Realibel

Hasil perhitungan menghasilkan nilai *alpha cronbach* untuk variabel tangibles (X1) didapat nilai alpha chronbach sebesar 0,896, variabel reliability (X2) menghasilkan nilai alpha chronbach sebesar 0,958, variabel responsiveness (X3) menghasilkan nilai alpha chronbach sebesar 0,970, variabel assurance (X4) menghasilkan nilai alpha chronbach sebesar 0,979, dan variabel empathy (X5) menghasilkan nilai alpha chronbach sebesar 0,919, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas instrumen karena nilai alpha cronbach lebih besar dari r_{tabel} (0,444). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua data berstatus reliabel.

III.3 Pembahasan

III.3.1 Pembahasan Uji SERVQUAL

Hasil uji Gap atau kesenjangan SERVQUAL yang didapat dari persepsi-ekspektasi berdasarkan hasil jawaban responden tentang dimensi kualitas jasa

Service Quality (SERVQUAL), terdeskripsi bahwa kualitas layanan di Pascasarjana IBI Darmajaya masih jauh dari pelayanan prima. Ini bisa dilihat dari hasil gap atau kesenjangan yang semua masih bernilai negatif (-) yaitu sebesar rata-rata -1,3. Angka ini mendeskripsikan bahwa pelayanan yang diterima masih jauh dari pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa.

III.3.1.1 Pembahasan Uji SERVQUAL Dimensi Tangibles

Untuk dimensi tangibles yang diukur dari 11 item pertanyaan diperoleh skor SERVQUAL sebesar -1,1. Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 11 yaitu Koleksi Buku Perpustakaan dengan nilai gap sebesar -2,5, Kemudian berikutnya adalah ketersediaan lahan parkir dengan nilai gap sebesar -1,4. Lalu fasilitas internet dan jurnal elektronik menempati gap terbesar

ketiga yakni sebesar -1.3, Lalu ruang sekretariat dosen dengan nilai gap sebesar -1.2 , kemudian teknologi pembelajaran dan layanan sebesar -0.9 , lalu fasilitas penunjang (lounge dan kantin) serta penampilan dosen dan karyawan memiliki nilai gap sebesar -0.8 . Ruang kelas memiliki skor gap sebesar -0.7 , dan gedung perkuliahan memiliki skor gap sebesar -0.5.

III.3.1.2 Pembahasan Uji SERVQUAL Dimensi Reliability

Untuk dimensi reliability yang diukur dari 5 item pertanyaan diperoleh skor SERVQUAL sebesar -1,4. Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 2 dan point 5 yaitu karyawan dapat ditemui sesuai dengan jam perkuliahan dan bagian administrasi yang menangani dokumen dengan nilai gap sebesar -1.6, Kemudian berikutnya adalah pemecahan masalah bagi mahasiswa dengan nilai gap sebesar -1,5. Lalu pelayanan tepat waktu menempati gap selanjutnya yakni dengan skor gap sebesar -1.3, gap terakhir dengan skor gap sebesar -1.1 yaitu dosen masuk dan pulang sesuai jam perkuliahan (point 14).

III.3.1.3 Pembahasan Uji SERVQUAL Dimensi Responsiveness

Untuk dimensi responsiveness yang diukur dari 5 item pertanyaan diperoleh skor SERVQUAL sebesar -1,3.

Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi terdapat pada point 3 yaitu semua karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan nilai gap sebesar -1.5, Kemudian berikutnya adalah point 2, 4, dan 5 yakni semua karyawan memberikan pelayanan cepat dan tepat, semua dosen meluangkan waktu untuk berdiskusi, dan semua karyawan dapat memberikan informasi tentang layanan akademik dengan skor gap sebesar -1,4. Gap terakhir dengan skor gap sebesar -1.1 yaitu dosen memberikan informasi materi perkuliahan dengan jelas dan terperinci.

III.3.1.4 Pembahasan Uji SERVQUAL Dimensi Assurance

Untuk dimensi assurance yang diukur dari 5 item pertanyaan diperoleh skor SERVQUAL sebesar -1,4. Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 5 yaitu seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang PPS IBI Darmajaya dengan nilai gap sebesar -1.5, Kemudian berikutnya adalah berikutnya adalah point 2, 3, dan 4 yakni semua dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata kuliah yang diajarkan,

seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswa, serta seluruh dosen berlaku ramah dan respect kepada mahasiswa dengan skor gap sebesar -1,4. , gap terakhir dengan skor gap sebesar -1,3 yaitu seluruh karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya.

III.3.1.5 Pembahasan Uji SERVQUAL Dimensi Empathy

Untuk dimensi empathy yang diukur dari 3 item pertanyaan diperoleh skor SERVQUAL sebesar -1,3. Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 1 dan 3 yaitu seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswanya dan seluruh karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya dengan nilai gap sebesar -1,4. Kemudian gap terakhir adalah point 2 yakni bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya dengan nilai gap sebesar -1,1.

III.2.1 Deskriptif Harapan

Berdasarkan deskriptif harapan terlihat bahwa variable yang sangat diharapkan oleh para mahasiswa yang merupakan variable terpenting adalah semua dosen memiliki kompetensi dalam mata kuliah yang diajarkan (point 23), seluruh karyawan berlaku ramah dan

sopan kepada mahasiswanya (point 24), dan seluruh dosen berlaku ramah dan respect dengan mahasiswanya (point 25) , yaitu dengan nilai rata-rata 6,5. Selanjutnya variable yang sangat diharapkan adalah lokasi kampus (point 5), fasilitas internet dan jurnal elektronik (point 9), karyawan dapat ditemui sesuai jam perkuliahan (point 13), dosen masuk dan pulang sesuai jam perkuliahan (point 14), dosen memberikan informasi materi kuliah dengan jelas dan terperinci (point 17), semua karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat (point 19), semua karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya (point 22), seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa (point 27), dan seluruh karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya (point 29) , yaitu dengan nilai rata-rata 6,4. Selanjutnya variable yang sangat diharapkan adalah fasilitas penunjang lainnya seperti lounge dan kantin (point 7), teknologi pembelajaran dan layanan (point 8), ruang sekretariat dosen (point 10), semua karyawan memberikan pelayanan cepat dan tepat (point 18), semua dosen meluangkan waktu untuk berdiskusi (point 20), seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang

PPS IBI Darmajaya (point 26), bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya (point 28), yaitu dengan nilai rata-rata 6,3.

Selanjutnya variable yang sangat diharapkan adalah ruang kelas (point 2), tempat parkir (point 3), materi yang berhubungan dengan pelayanan (point 6), koleksi buku perpustakaan (point 11), pelayanan tepat waktu (point 12), pemecahan masalah bagi mahasiswa (point 15), bagian administrasi yang menangani dokumen (point 16), karyawan dapat memberikan informasi tentang layanan akademik (point 21), yaitu dengan nilai rata-rata 6,2. Selanjutnya variable harapan dari mahasiswa adalah penampilan dosen dan karyawan (point 4) dengan nilai rata-rata 6,1 dan gedung perkuliahan (point 1) dengan nilai rata-rata 6,0.

III.3.3 Deskriptif Kenyataan

Berdasarkan deskriptif kenyataan terlihat bahwa variable yang memiliki kepuasan tertinggi bagi mahasiswa adalah lokasi kampus (point 5) yaitu dengan nilai rata-rata 6,0. Sedangkan kepuasan tertinggi adalah Gedung perkuliahan (point 1), ruang kelas (point 2), fasilitas penunjang lainnya seperti lounge dan kantin (point 7), yaitu dengan nilai rata-

rata 5,5. Kemudian yang memiliki kepuasan tertinggi teknologi pembelajaran dan layanan (point 8), yaitu dengan nilai rata-rata 5,4.

Variable yang memiliki kepuasan tertinggi yaitu dengan nilai rata-rata 5,3 yaitu penampilan dosen dan karyawan (point 4), dosen masuk dan pulang sesuai jam perkuliahan (point 14), dosen memberikan informasi materi kuliah dengan jelas dan terperinci (point 17). Variable selanjutnya yang memiliki kepuasan tertinggi adalah bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya (point 28), yaitu dengan nilai rata-rata 5,2. Variabel selanjutnya yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah materi yang berhubungan dengan pelayanan (point 6), fasilitas internet dan jurnal elektronik (point 9), ruang sekretariat dosen (point 10), semua karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya (point 22), semua dosen memiliki kompetensi dalam mata kuliah yang diajarkan (point 23), seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswanya (point 24), seluruh dosen berlaku ramah dan respect dengan mahasiswanya (point 25), yaitu dengan nilai rata-rata 5,1.

Variabel selanjutnya yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa (point 27), dan seluruh karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya (point 29) yaitu dengan nilai rata-rata 5,0.

Sedangkan variabel yang kinerjanya dianggap kurang memuaskan oleh mahasiswa adalah variable pelayanan tepat waktu (point 12), semua karyawan memberikan pelayanan cepat dan tepat (point 18), semua karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat (point 19), semua dosen meluangkan waktu untuk berdiskusi (point 20), yaitu dengan nilai rata-rata 4,9.

Variabel lainnya yang kinerjanya dianggap kurang memuaskan oleh mahasiswa adalah tempat parkir (point 3), karyawan dapat ditemui sesuai jam perkuliahan (point 13), karyawan dapat memberikan informasi tentang layanan akademik (point 21), seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang PPS IBI Darmajaya (point 26), yaitu dengan nilai rata-rata 4,8.

Kinerja pelayanan yang dianggap kurang memuaskan juga ditunjukkan pada variable pemecahan masalah bagi

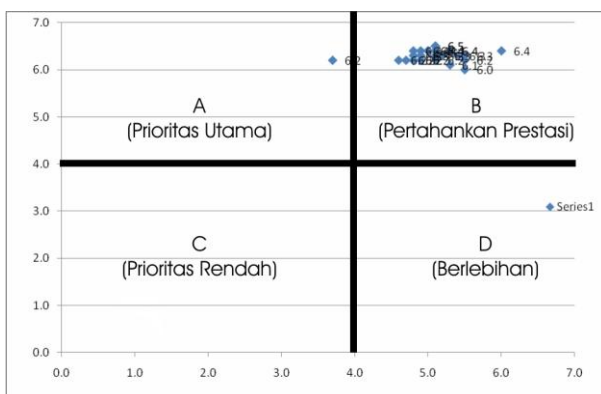
mahasiswa (point 15) dengan nilai rata-rata 4,7 dan variable bagian administrasi yang menangani dokumen (point 16), dengan nilai rata-rata 4,6.

Variabel yang kinerjanya dianggap paling kurang memuaskan oleh mahasiswa adalah koleksi buku perpustakaan (point 11) yaitu dengan nilai rata-rata 3,7.

III.4 Analisa *Two Dimensional Differencing Plane* / Diagram Kartesius

Analisis kemudian dilanjutkan dengan menyusun two dimensional differencing plane. Dalam diagram tersebut, sumbu horizontal mencerminkan skor persepsi, sedangkan sumbu vertikal menggambarkan skor ekspektasi. Skor 4 (netral pada skala 1 – 7), dijadikan nilai tengahnya. Dalam penelitian ini menggunakan Diagram Kartesius yang fungsinya sama dengan fungsi yang ditunjukkan oleh two dimensional differencing plane, serta dapat menjelaskan nilai kepentingan dan kepuasan dari setiap atribut produk dengan cara melakukan pembobotan, pencarian tingkat kesesuaian antara keadaan yang berlaku dengan keadaan yang diharapkan oleh

konsumen.



Keterangan : Koordinat X dan Y

:

Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan Diagram Kartesius menunjukkan bahwa letak dari unsur-unsur pelaksana variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan program pascasarjana IBI Darmajaya mayoritas berada pada kuadran B. Hanya dimensi Tangibles point 11 (koleksi buku perpustakaan) yang berada pada kuadran A. Sedangkan kuadran C dan D tidak ada satupun variabel yang termasuk dalam kuadran tersebut

1. Kuadran A, menunjukkan variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan program pascasarjana IBI Darmajaya. Variabel yang masuk dalam dimensi Tangibles point 11 (koleksi buku perpustakaan) yang berada pada kuadran A ini

penanganannya perlu diprioritaskan oleh program pascasarjana IBI Darmajaya. Karena keberadaan variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa, sedangkan tingkat kinerja yang diberikan oleh program pascasarjana IBI Darmajaya belum memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa pada variabel tersebut kinerja/pelayanan yang diberikan program pascasarjana IBI Darmajaya lebih rendah dari keinginan mahasiswa sehingga program pascasarjana IBI Darmajaya perlu dan harus meningkatkan kinerja variabel ini agar lebih optimal.

2. Kuadran B, menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan program pascasarjana IBI Darmajaya berada dalam kuadran ini penanganannya perlu dipertahankan oleh program pascasarjana IBI Darmajaya, karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan harapan / kepentingan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa. Ini berarti program pascasarjana IBI Darmajaya telah menunjukkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan

ekspektasi yang diharapkan oleh mahasiswa. program pascasarjana IBI Darmajaya telah mampu memuaskan mahasiswanya pada variabel-variabel ini. Untuk itu program pascasarjana IBI Darmajaya perlu mempertahankan kinerja variabel-variabel ini. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah semua dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) kecuali point 11 pada dimensi tangibles yakni koleksi buku perpustakaan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan gap analisis menggunakan model SERVQUAL (service quality), terdeskripsi bahwa kualitas layanan di Pascasarjana IBI Darmajaya masih jauh dari pelayanan prima. Ini bisa dilihat dari hasil gap atau kesenjangan yang semua masih bernilai negatif (-) yaitu sebesar rata-rata -1,3. Angka ini mendeskripsikan bahwa pelayanan yang diterima masih jauh dari pelayanan yang diharapkan oleh mahasiswa. Apabila *perceived service* sesuai dengan

expected service, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service* maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan staff-nya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten

2. Pada dimensi tangibles, gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 11 yaitu Koleksi Buku Perpustakaan dengan nilai gap sebesar -2.5, dan gap atau kesenjangan terendah ada di gedung perkuliahan yang memiliki skor gap sebesar -0.5.
3. Pada dimensi reliability, Gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 2 dan point 5 yaitu karyawan dapat ditemui sesuai dengan jam perkuliahan dan bagian administrasi yang menangani dokumen dengan nilai gap sebesar -1.6. Sedangkan gap terendah ada pada point 14 yakni dosen masuk dan

- pulang sesuai jam perkuliahan dengan skor gap -1,1.
4. Pada dimensi responsiveness, gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi terdapat pada point 3 yaitu semua karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan nilai gap sebesar -1.5. Gap terendah dengan skor gap sebesar -1.1 yaitu dosen memberikan informasi materi perkuliahan dengan jelas dan terperinci.
 5. Pada dimensi assurance, gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 5 yaitu seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang PPS IBI Darmajaya dengan nilai gap sebesar -1.5. Gap terendah yaitu seluruh karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya dengan skor gap sebesar -1.3.
 6. Pada dimensi empathy, gap atau kesenjangan tertinggi yang terjadi adalah pada point 1 dan 3 yaitu seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswanya dan seluruh karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya dengan nilai gap sebesar -1.4, Kemudian gap terakhir
 - adalah point 2 yakni bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya dengan nilai gap sebesar -1,1.
 7. Variable yang sangat diharapkan oleh para mahasiswa yang merupakan variable terpenting berdasarkan urutan prioritas dari angka harapan yang tertinggi hingga angka harapan yang terendah adalah : semua dosen memiliki kompetensi dalam mata kuliah yang diajarkan (point 23), seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswanya (point 24), seluruh dosen berlaku ramah dan respect dengan mahasiswanya (point 25) , lokasi kampus (point 5), fasilitas internet dan jurnal elektronik (point 9), karyawan dapat ditemui sesuai jam perkuliahan (point 13), dosen masuk dan pulang sesuai jam perkuliahan (point 14), dosen memberikan informasi materi kuliah dengan jelas dan terperinci (point 17), semua karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat (point 19), semua karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya (point 22), seluruh karyawan dengan

senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa (point 27), seluruh karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya (point 29) , fasilitas penunjang lainnya seperti lounge dan kantin (point 7), teknologi pembelajaran dan layanan (point 8), ruang sekretariat dosen (point 10), semua karyawan memberikan pelayanan cepat dan tepat (point 18), semua dosen meluangkan waktu untuk berdiskusi (point 20), seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang PPS IBI Darmajaya (point 26), bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya (point 28), ruang kelas (point 2), tempat parkir (point 3), materi yang berhubungan dengan pelayanan (point 6), koleksi buku perpustakaan (point 11), pelayanan tepat waktu (point 12), pemecahan masalah bagi mahasiswa (point 15), bagian administrasi yang menangani dokumen (point 16), karyawan dapat memberikan informasi tentang layanan akademik (point 21), penampilan dosen dan karyawan (point 4) gedung perkuliahan (point 1).

8. Variable yang memiliki kepuasan tertinggi bagi mahasiswa berdasarkan urutan prioritas dari angka kepuasan yang tertinggi hingga angka harapan yang terendah adalah : lokasi kampus (point 5), Gedung perkuliahan (point 1), ruang kelas (point 2), fasilitas penunjang lainnya seperti lounge dan kantin (point 7), teknologi pembelajaran dan layanan (point 8), penampilan dosen dan karyawan (point 4), dosen masuk dan pulang sesuai jam perkuliahan (point 14), dosen memberikan informasi materi kuliah dengan jelas dan terperinci (point 17), bagian administrasi memiliki jam kerja yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswanya (point 28), materi yang berhubungan dengan pelayanan (point 6), fasilitas internet dan jurnal elektronik (point 9), ruang sekretariat dosen (point 10), semua karyawan memiliki kompetensi dalam bidang kerjanya (point 22), semua dosen memiliki kompetensi dalam mata kuliah yang diajarkan (point 23), seluruh karyawan berlaku ramah dan sopan kepada mahasiswanya (point 24), seluruh

dosen berlaku ramah dan respect dengan mahasiswanya (point 25), yaitu dengan nilai rata-rata 5,1, seluruh karyawan dengan senang hati dan sabar melayani kebutuhan mahasiswa (point 27), seluruh karyawan memahami kebutuhan spesifik mahasiswanya (point 29), pelayanan tepat waktu (point 12), semua karyawan memberikan pelayanan cepat dan tepat (point 18), semua karyawan meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa dengan cepat (point 19), semua dosen meluangkan waktu untuk berdiskusi (point 20), tempat parkir (point 3), karyawan dapat ditemui sesuai jam perkuliahan (point 13), karyawan dapat memberikan informasi tentang layanan akademik (point 21), seluruh karyawan memiliki pengetahuan untuk menjelaskan tentang PPS IBI Darmajaya (point 26), pemecahan masalah bagi mahasiswa (point 15), bagian administrasi yang menangani dokumen (point 16), koleksi buku perpustakaan (point 11).

9. Dari hasil pengolahan data pada Diagram Kartesius menunjukkan bahwa letak dari unsur-unsur pelaksana variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan program pascasarjana IBI Darmajaya mayoritas berada pada kuadran B. Hanya dimensi Tangibles point 11 (koleksi buku perpustakaan) yang berada pada kuadran A. Sedangkan untuk kuadran C dan D tidak ada satupun variabel yang termasuk dalam kuadran tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran, terjemahan Benyamin Molan*, Edisi Kesebelas, Jilid I, PT Index Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran , terjemahan Benyamin Molan*, Edisi Kesebelas, Jilid II, PT Index Gramedia, Jakarta.

- Lamb, Hair, McDaniel, 2001, Pemasaran, Edisi Pertama, Buku I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock and Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan II. Penerbit PT Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Natalisa, Diah 2007, Vol. 5 Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya, Universitas Sriwijaya Palembang Sumatera Selatan.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 2008, *Metodologi Penelitian Survei*, Cetakan Kesembilanbelas, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keempatbelas, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi I, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husain, 2000, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.