

Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di FKIP Universitas Palangka Raya

Susi Sukarningsi¹, Rinto Alexandro², Wiwin Mustika Rani³, Rahman⁴, Susan Daniel⁵,
Hendrowanto Nibel⁶

^{1,2,3,4,5,6} Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya
(Diterima 07-03-2022; Disetujui 26-05-2022)

E-mail: susi.sukarningsi@fkip.upr.ac.id¹, rinto.alexandro@fkip.upr.ac.id², wiwinmustikarani22@gmail.com³

Abstract

This study aims to determine and analyze students' perceptions of the quality of academic services at the Teaching and Education Faculty, Palangka Raya University. This research uses a descriptive qualitative approach. The selection of respondents was carried out by purposive sampling involving thirteen sources. Data collection procedures were carried out by interviewing, observing and documenting while data analysis was carried out by data reduction, data modeling and drawing conclusions. The results of the study on the quality of academic services which consisted of five dimensions concluded that 1) reliability: inaccurate service, slow service processes, and lack of discipline for academic staff, 2) certainty: knowledge of academic staff in providing good service, good employee skills, and courtesy / hospitality of academic staff is still lacking, 3) tangible: student parking is quite wide but muddy in the rainy season, the waiting room is narrow and stuffy, and only has two chairs for waiting students, 4) empathy: only some academic staff pay attention and concern for students, and 5) responsiveness: lack of responsibility for academic staff. It is hoped that the results of this study can improve the performance of academic staff in providing academic services so that they are faster, more disciplined, prioritize courtesy, improve parking lots and student waiting rooms, care more for students who experience problems, provide suggestion boxes and establish academic service quality standards.

Keywords: Student Perception, Academic, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pemilihan responden dilakukan secara purposive sampling dengan melibatkan tiga belas sumber. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sedangkan analisis data dilakukan dengan reduksi data, pemodelan data dan penarikan kesimpulan. Hasil kajian kualitas layanan akademik yang terdiri dari lima dimensi menyimpulkan bahwa 1) reliabilitas: pelayanan yang tidak akurat, proses pelayanan yang lambat, dan kurangnya disiplin staf akademik, 2) kepastian: pengetahuan staf akademik dalam memberikan pelayanan yang baik, keterampilan pegawai yang baik, dan kesopanan/keramahan staf akademik masih kurang, 3) nyata: parkir siswa cukup luas tetapi becek di musim hujan, ruang tunggu sempit dan pengap, dan hanya ada dua kursi untuk menunggu siswa, 4) empati: hanya sebagian staf akademik yang memperhatikan dan memperhatikan siswa, dan 5) responsiveness: kurangnya tanggung jawab staf akademik. Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kinerja tenaga akademik dalam memberikan pelayanan akademik sehingga lebih cepat, disiplin, mengutamakan sopan santun, meningkatkan tempat parkir dan ruang tunggu mahasiswa, lebih peduli terhadap mahasiswa yang mengalami masalah, memberikan saran kotak dan menetapkan standar kualitas layanan akademik.

Kata Kunci: Persepsi Mahasiswa, Kualitas Layanan, Akademik

PENDAHULUAN

Perkembangan pendidikan khususnya Perguruan Tinggi yang ada di Indonesia baik yang berstatus negeri maupun swasta dituntut untuk selalu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu fungsi perguruan tinggi sangat strategi dalam meningkatkan kualitas sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sarana prasarana pendidikan. Perguruan tinggi dituntut selalu melakukan perubahan menuju perbaikan pendidikan yang lebih maju, mandiri dan berkualitas sesuai dengan tuntutan lingkungan global yang selalu berubah dengan cepat. Perguruan tinggi yang tidak mampu memberi kepuasan dan loyalitas mahasiswa dalam proses pembelajaran, kualitas layanan yang baik akan ditinggalkan oleh mahasiswanya. Oleh karena itu perguruan tinggi

harus mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa sehingga mampu meningkatkan kemampuan bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Kualitas pelayanan menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perguruan tinggi. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan. Bagaimana tidak, jika suatu perguruan tinggi mendapat nilai positif di mata mahasiswa, maka mahasiswa tersebut akan memberikan *feedback* yang baik. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi, sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan mahasiswa/konsumen yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, serta ketersediaan informasi. Namun ada beberapa permasalahan yang dihadapi mahasiswa dari proses pelayanan akademik yaitu diantara mahasiswa banyak yang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan akademik karena pelayanan yang diterima mahasiswa tidak maksimal. Beberapa keluhan mahasiswa diantaranya adalah tingkat kenyamanan ruang tunggu yang kurang memadai, pegawai yang sering terlambat datang ke tempat pelayanan, dan layanan yang prosesnya lama untuk diselesaikan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimanakah persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas palangka Raya?” dan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas palangka Raya.

Ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu 1) Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta (Peneliti : Dita Wahyu Ardianti NIM.11140023), 2) Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar (Peneliti : Indirwan, NIM.80300214001), dan Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo (Peneliti: Abdul Zahir dan Saddang Saputra). Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih megarah pada analisis tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas palangka Raya.

METODE

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Alasan peneliti memilih metode kualitatif adalah untuk mengetahui lebih dalam apa saja yang menjadi permasalahan dalam kualitas pelayanan akademik sehingga jika ditemukan masalah maka penelitian ini bisa dipergunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki masalah tersebut. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari pernyataan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi dan pegawai akademik. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal yang membahas mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik, perpustakaan Program Studi Pendidikan Ekonomi, *google book*, dan dokumentasi yang terkait dengan data lapangan ataupun kondisi lapangan. Adapun pemilihan responden dilakukan dengan sampling purposif (*Purposive Sampling*). Menurut Sugiyono (2012:300), *purposive sampling* adalah “teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi pengambilan sampel sumber data”. Untuk menjangkau data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan dengan reuksi data, moel data dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengecekan keabsahan data dengan melakukan uji kredibilitas data. Iwan Hermawan (2019:186), “namun yang utama adalah uji kredibilitas data. Uji kredibilitas dilakukan dengan: perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, member check, dan analisis kasus negatif”.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan akademik yang terdiri dari lima dimensi adalah 1) keandalan (*reliability*) diperoleh hasil penelitian yaitu pelayanan yang kurang

akurat, proses layanan yang lambat, dan kurangnya kedisiplinan pegawai akademik, 2) kepastian (*assurance*) diperoleh hasil penelitian yaitu pengetahuan pegawai akademik dalam memberikan layanan baik, kemampuan pegawai baik, dan kesopanan/keramah-tamahan pegawai akademik masih kurang, 3) berwujud (*tangible*) diperoleh hasil penelitian yaitu parkir mahasiswa cukup luas namun becek pada musim hujan, ruang tunggu sempit dan pengap, dan hanya memiliki dua kursi untuk mahasiswa menunggu, 4) empati (*emphaty*) diperoleh hasil penelitian yaitu hanya sebagian pegawai akademik yang memberikan perhatian dan kepedulian (salam, senyum dan sapa) kepada mahasiswa, dan 5) daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh hasil penelitian yaitu pegawai akademik kurang bertanggung jawab.

Pembahasan

Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya, peneliti memilih 5 (lima) alat ukur/dimensi kualitas pelayanan akademik yang dikemukakan oleh Zeithaml et al.(dalam Indahingwati, 2019:16).

1. Kendalan (*Reliability*)

Dari dimensi ini, terdapat tiga indikator antara lain layanan yang akurat, kecepatan pelayanan, dan kedisiplinan. Indikator yang pertama terkait layanan yang akurat diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa keakuratan pelayanan akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan adalah akurat di bagian pembuatan surat-menyurat yang berkaitan dengan kebutuhan akademik mahasiswa. Sedangkan di bagian penginputan data mahasiswa, pemberian beasiswa, dan penyediaan web untuk pelaksanaan Ujian Akhir Semester masih belum akurat. Indikator yang kedua terkait dengan layanan cepat (tepat waktu) diperoleh hasil penelitian yaitu layanan akademik terkait ketepatan waktu/kecepatan pemberian layanan yang diberikan oleh pegawai akademik kepada mahasiswa adalah prosesnya lama karena membutuhkan dua sampai tiga hari untuk proses penyelesaiannya bahkan bisa lebih dari tiga hari terutama untuk pelayanan pembuatan surat-menyurat. Indikator yang ketiga terkait dengan kedisiplinan pegawai akademik dalam hal ketepatan waktu berada di tempat kerja diperoleh hasil penelitian yaitu pegawai akademik sering terlambat datang ke tempat pelayanan.

2. Kepastian (*Assurance*)

Terdapat tiga indikator dalam dimensi ini antara lain pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dari pekerja (pemberi jasa). Hasil penelitian dari indikator pertama adalah pengetahuan yang dimiliki pegawai akademik sudah baik karena mereka langsung memahami apa maksud dan kebutuhan mahasiswa. Indikator yang kedua terkait dengan kemampuan pegawai akademik diperoleh hasil penelitian yaitu kemampuan pegawai akademik dalam memberikan layanan sudah baik karena apa maksud dan kebutuhan mahasiswa dapat dipahami dan dikerjakan dengan baik oleh pegawai akademik karena selain sudah berpengalaman, mereka memang bekerja sesuai dengan bidangnya dan memiliki gelar sarjana. Indikator yang ketiga terkait dengan kesopanan pegawai akademik diperoleh hasil penelitian yaitu bahwa dalam memberikan layanan, ada sebagian pegawai akademik yang tidak menjaga kesopanan/keramah-tamahannya kepada mahasiswa karena mereka cenderung bersikap judes kepada mahasiswa. Bahkan mereka akan emosi dan memarahi mahasiswa dengan nada yang kasar ketika jumlah antrian mahasiswa banyak dan ada mahasiswa yang ingin mengambil surat-menyurat yang mereka butuhkan ternyata belum selesai dikerjakan oleh pegawai akademik.

3. Berwujud (*Tangible*)

Terdapat dua indikator dalam dimensi ini antara lain fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari personel pemberi jasa. Indikator yang pertama berkaitan dengan fasilitas fisik (parkiran, kenyamanan ruang tunggu, dan peralatan pendukung lainnya) diperoleh hasil penelitian bahwa fasilitas fisik di bagian akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan kurang baik karena ruang tunggu yang sempit, pengap dan hanya menyediakan dua kursi sedangkan jumlah mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan banyak. Sedangkan untuk parkir mahasiswa cukup luas menurut observasi peneliti hanya saja jika musim hujan kondisi parkir menjadi becek karena tergenang air. Indikator kedua diperoleh hasil penelitian yaitu penampilan/cara berpakaian pegawai akademik sudah rapi walaupun dalam beberapa kesempatan mahasiswa pernah melihat sebagian dari pegawai akademik memakai pakaian bebas (kaos oblong) pada saat jam kerja.

4. Empati (*Emphaty*)

Terdapat satu indikator dalam dimensi ini yaitu berkaitan dengan perhatian dan kepedulian dari pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan). Hasil penelitian yang diperoleh adalah hanya sebagian pegawai akademik yang memberikan perhatian dan kepedulian (salam, senyum dan sapa) kepada mahasiswa dan sebagian pegawai lainnya ada yang bahkan diam saja ketika mahasiswa datang jika mahasiswa tidak bertanya lebih dahulu kepada mereka.

5. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Dalam dimensi ini hanya satu indikator yang digunakan sebagai bahan wawancara yaitu tentang tanggungjawab pegawai akademik ketika mahasiswa mengalami kendala terkait layanan yang mereka berikan. Dan hasil penelitian tentang dimensi ini adalah bahwa ketika mahasiswa mengalami kendala dalam proses pelayanan maka pegawai akademik bertanggung jawab dan melakukan tugasnya dengan baik. Namun pegawai akademik hanya bertanggung jawab apabila mahasiswa yang mengalami kendala berasal dari pelayanan mereka, jika mahasiswa secara pribadi mengalami kendala dan ingin mengurus sesuatu di bagian akademik maka pegawai akademik tidak memperdulikan hal tersebut karena dianggap bukan urusan mereka. Pembahasan merujuk pada hasil penelitian sebelumnya yang telah terbit dalam jurnal ilmiah dari Indirwan (2016) yaitu "Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Pascasarjana UIN Alauddin Makassar".

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang "Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya", maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: 1) dimensi kendalan (*reliability*). Terdapat tiga indikator dalam dimensi ini, yaitu indikator pertama diperoleh hasil penelitian layanan yang diberikan oleh pegawai akademik akurat di bagian pembuatan surat-menyurat namun kurang akurat di bagian penginputan data mahasiswa, pemberian beasiswa, dan penyediaan web untuk pelaksanaan Ujian Akhir Semester, indikator kedua proses layanan yang lama, dan indikator ketiga kurangnya kedisiplinan pegawai akademik dalam hal ketepatan waktu berada di tempat pelayanan, 2) dimensi kepastian (*assurance*). Terdapat tiga indikator dalam dimensi ini, yaitu indikator pertama diperoleh hasil penelitian yaitu pengetahuan pegawai akademik dalam memberikan layanan sudah baik, indikator kedua kemampuan pegawai sudah baik, dan indikator ketiga kesopanan/keramah-tamahan pegawai akademik masih kurang, 3) dimensi berwujud (*tangible*). Dalam dimensi ini terdapat dua indikator yaitu indikator pertama diperoleh hasil penelitian parkir mahasiswa cukup luas namun becek pada musim hujan, ruang tunggu sempit dan pengap, dan hanya memiliki dua kursi untuk mahasiswa menunggu, 4) dimensi empati (*emphaty*). Dalam dimensi ini hanya terdapat satu indikator yaitu diperoleh hasil hanya sebagian pegawai akademik yang memberikan perhatian dan kepedulian (salam, senyum dan sapa) kepada mahasiswa dan, 5) dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Dalam dimensi ini hanya satu indikator yaitu diperoleh hasil pegawai akademik hanya bertanggung jawab apabila mahasiswa yang mengalami kendala berasal dari pelayanan mereka, jika mahasiswa secara pribadi mengalami kendala dan ingin mengurus sesuatu di bagian akademik maka pegawai akademik tidak memperdulikan hal tersebut.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperbaiki hendaknya kinerja pegawai akademik agar lebih akurat, cepat dan disiplin pada saat memberikan layanan akademik, lebih mengedepankan sikap sopan santun/ramah-tamah, memperbaiki tempat parkir dan ruang tunggu mahasiswa, menerapkan kebiasaan salam, senyum dan sapa kepada siapapun yang membutuhkan layanan akademik terutama mahasiswa, lebih peduli kepada mahasiswa yang mengalami kendala, penyediaan kotak saran untuk menampung kritikan/saran dan diharapkan pimpinan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan membuat standar kualitas pelayanan akademik sebagai acuan bagi pegawai akademik untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

Sumber dari Buku:

Arif Furchan, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hal. 21

- Alexandro, Rinto. (2020). *Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan*. Yogyakarta: Bildung
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi IV* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, (2008), h.797.
- Edwar Sallis, *Total Quality Management In Education Manajemen Mutu Pendidikan* (Cet. VII; Jogjakarta: IRC iSoD, 2008), h.57
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 132.
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, (2014), hlm. 129.
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hlm. 134
- Fandy Tujiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, (2003), h.4.
- H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, (2006), h.7.
- Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi: dilengkapi Contoh analisis Statistik* (Cet. XIII; Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, (2007), h.83.
- James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons, *Service Management Operation, Strategy, Information Technology*, (United State: United States Library of Congress, (2004), h.132.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. XXV; Bandung Remaja: Rosdakarya, (2008), h.174.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, (2005), 85-103.
- Moleong, *Metodologi Penelitian ...*, 157.
- Muh. Quraisy Mathar, *Manajemen Dan Organisasi Perpustakaan* (Cet. II; Makassar: Alauddin Press, (2014), h.148.
- Neong Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. VIII; Yogyakarta: Rake Selatan, (1998), h.308.
- Nur Muhammad, Tonich Uda, Rinto Alexandro. (2016). Persepsi Karyawan Terhadap Pemberian Kompensasi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palangka Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Vol 6 no 2 hal. 148-156. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS/article/view/3251>.
- Rasyid Pananrangi, Andi. (2017). *Manajemen Pendidikan* (Cet. I; Perpustakaan Nasional: Calebes Media Perkasa), h.6
- Robert R. Mayer dan Ernest Greenwood, *Rancangan Penelitian Kebijakan Sosial*, (Jakarta: CV. Rajawali, (1984), 361.
- Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2014), hlm 229-230.
- Risa Susanti, Tonich Uda, Rinto Alexandro. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*. Vol 11 no 2. Hal 244-251. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS/article/view/508>.
- Rinto Alexandro, Fendy Hariatama, Ela Norliana. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Panca Rasa Puruk Cahu. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*. Vol 9 no. 2 Hal. 353-361. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/40618>.
- Rolly Adinovi, Rinto Alexandro, Susi Sukarningsi. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 5 no 2. Hal. 40-48.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h.268.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h.271.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h.273.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cet. XIV; Bandung: Alfabeta, (2012), h.329.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Cet. VI; Bandung: Alfabeta, (2004), h.98.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, (2002), hal.14
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Cet.13, (Jakarta: Rineka Cipta, (2006).129.
- Sutrisman, Dudih. (2019). *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, dan Mahasiswa* (Bogor: Guepedia) h. 75

- Usman Nasir dan Murniati. (2019). *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Jakarta: An1mage), h.2
- Usman Nasir dan Murniati. (2019). *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Jakarta: An1mage), h. 5
- Yunisa Sartika, Tonich Uda, Rinto Alexandro. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cahaya Di Kecamatan Laung Tuhup Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*. Vol 11 no 2. Hal. 296-301. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS/article/view/514>.
- Valerie Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing*. Mc Graw Hill. New York.

Sumber dari Jurnal:

- http://digilib.uin-suka.ac.id/19317/2/11140023_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf (diakses 14 Juni 2020)
- <http://digilib.unila.ac.id/334/12/BAB%20III.pdf> (diakses 14 Juni 2020)
- <http://digilib.unila.ac.id/9680/16/BAB%20III.pdf>
- http://etheses.uin-malang.ac.id/1552/6/11410152_Bab_2.pdf (diakses 14 Juni 2020)
- <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2014-2-01654-HM%20Bab2001.pdf> (diakses 14 Juni 2020)
- <http://pamuncar.blogspot.com/2012/06/definisi-peran-dan-fungsi-mahasiswa.html> (diakses 6 Juni 2020)
- <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/8/4/iain-ta-st-mujahidin-312-4-babiii.pdf> (diakses 14 Juni 2020)
- <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1838/1/Indirwan.pdf> (diakses 14 Juni 2020)
- http://repository.upi.edu/11043/6/S_PJKR_0901846_Chapter3.pdf (di akses 16 Agustus 2020)
- <http://seputarpengertian.blogspot.com/2016/08/pengertian-dan-kriteria-sumber-daya.html> (diakses 3 Juni 2020)
- https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/683/jbptunikompp-gdl-taufikhida-34115-5-unikom_t-i.pdf (diakses 18 Juni 2020)
- <https://eprints.uny.ac.id/8623/3/BAB%202%20-%2008413244038.pdf> (diakses 14 Juni 2020)
- <https://kbbi.web.id/akurasi> (diakses 3 Juni 2020)
- <https://moondoggiesmusic.com/arti-loyalitas/> (diakses 3 Juni 2020)
- <https://psychology.binus.ac.id/2019/03/21/feedback/> (diakses 3 Juni 2020)
- <https://wqa.co.id/manajemen-pendidikan-tujuan-dan-ruang-lingkupnya/> (diakses 5 Juni 2020)
- <https://www.kompasiana.com/hasminee/552999136ea8349a1f552d01/persepsi-pengertian-definisi-dan-factor-yang-mempengaruhi> (diakses 3 Juni 2020)
- <https://core.ac.uk/download/pdf> (diakses 8 Oktober 2020)