

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Mahasiswa

Isanti Anna Ismu Edi
Program Magister Manajemen, Universitas Kristen Petra
Jln. Siwalankerto 121-131 Surabaya 60236
Email: isanti@peter.petra.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan administrasi, kualitas pembelajaran, biaya kuliah melalui citra kampus dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* kemudian dilanjutkan dengan *random sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Teknik Industri dan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Kristen Petra yang minimal berada pada semester 3, dan jumlah sampel sebesar 249.

Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap citra kampus, kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap citra kampus, kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, biaya kuliah berpengaruh terhadap citra kampus, citra kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, citra kampus berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, sedangkan biaya kuliah tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci : Kualitas layanan administrasi, kualitas pembelajaran, biaya kuliah, citra kampus, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa.

ABSTRACT

This research aimed to analyze the influence of the quality of administrative services, the quality of learning process, tuition fee on the brand image of campus and students' satisfaction that would lead to students' loyalty . This research used *purposive* and *random sampling* method. The population of this research was students of Faculty of Industrial Technology and Faculty of Civil Engineering and Planning of Petra Christian University who were in their 3rd semester. The number of the sample was 249.

The results of the present study were the quality of administrative services had positive and significant effect on the brand image of campus, the quality administrative services had positive and significant impact on students' satisfaction, the quality of learning process positive and significant effect on the brand image of campus, the quality of learning process had positive and significant impact on students' satisfaction , tuition fee had positive and significant effect on the brand image of campus, the brand image of campus had positive and significant impact on students' satisfaction, the brand image of campus had positive and significant for students' loyalty, students' satisfaction had positive and significant impact on students' loyalty and tuition fee had no effect on students' satisfaction.

Keywords: The quality of administrative services, the quality of learning process, tuition fee, the brand image of campus, students' satisfaction and students' loyalty.

1. INTRODUCTION

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia pendidikan menempati prioritas utama bagi sebagian besar masyarakat, bahkan untuk pendidikan pada tingkat perguruan tinggi juga menjadi prioritas penting. Alasan ini membuat pihak manajemen perguruan tinggi selalu berusaha untuk meningkatkan mutu dan pelayanan agar dapat menarik minat setiap pihak sehingga dapat dipastikan dapat menjadi pemenang dalam persaingan.

Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi penghasil jasa pendidikan yang diharapkan masyarakat untuk mewujudkan kualitas sumber daya manusia melalui sistem dan hasil pendidikan yang berkualitas. Terlebih lagi kegiatan belajar di perguruan tinggi merupakan suatu *privilege* karena hanya orang yang memenuhi syarat saja yang berhak belajar di lembaga pendidikan tersebut (Suwardjono, 1991).

Pendidikan bermutu membutuhkan proses pembelajaran yang berstandar dan diselenggarakan secara berkesinambungan dan sistematis. Proses pembelajaran yang berstandar akan membawa peserta didik secara aktif mengembangkan dirinya untuk memiliki kekuatan agama, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan dan kecakapan hidup untuk meningkatkan nilai tambah bagi diri dan masyarakatnya (Harun, 2008). Pertimbangan lain dari masyarakat dalam memilih perguruan tinggi adalah faktor biaya pendidikan. Menurut Supriadi (2007) biaya pendidikan merupakan salah satu komponen instrumental (*instrumental input*) yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Tanpa dukungan biaya pendidikan yang memadai, maka proses pendidikan tidak akan berjalan dengan baik. Perguruan tinggi harus memiliki pencitraan yang baik dan berusaha mempertahankannya untuk tetap eksis menghadapi persaingan antar-perguruan tinggi yang semakin ketat. Menurut Herbig and Milewicz (1993), citra menyatakan penghargaan yang didapat oleh perusahaan karena adanya keunggulan-keunggulan yang ada pada perusahaan tersebut, seperti kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga perusahaan akan terus dapat mengembangkan dirinya untuk terus dapat menciptakan hal-hal yang baru lagi bagi pemenuh kebutuhan konsumen.

Universitas Kristen Petra yang selanjutnya disebut UK Petra adalah salah satu perguruan tinggi swasta nasional di Jawa Timur, yang berdiri sejak tahun 1961. Pada tahun 2012, UK Petra kembali memperoleh Anugerah Kampus Unggulan dari Kopertis Wilayah VII. Selain itu, menurut data SCOPUS tahun 2011, tingkat publikasi ilmiah UK Petra berada pada peringkat ke-17 nasional atau peringkat pertama untuk lingkup perguruan tinggi swasta (PTS) seluruh Indonesia. Prestasi dan pengakuan yang diperoleh tersebut merupakan cerminan komitmen UK Petra dan menjadi pendorong untuk terus meningkatkan dan mempertahankan mutu pendidikan (Intan, 2012). Dari data sekunder jumlah mahasiswa Fakultas Teknik Industri dan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan untuk selanjutnya disebut program studi teknik yang terdaftar di Biro Administrasi Akademik sebagai mahasiswa baru, berstatus aktif, lulus, dan keluar pada tahun 2011, didapatkan bahwa persentase mahasiswa program studi teknik yang tidak melanjutkan kuliah di UK Petra sampai lulus (keluar) dengan berbagai alasan sebesar 12,30%.

Perumusan Masalah

Untuk mendukung pihak manajemen dilakukan analisa tentang kualitas layanan administrasi, kualitas pembelajaran, biaya kuliah melalui citra kampus dan kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa, dengan mengajukan pertanyaan:

1. Apakah kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap citra kampus?

2. Apakah kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap citra kampus?
4. Apakah kualitas pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
5. Apakah biaya kuliah berpengaruh terhadap citra kampus?
6. Apakah biaya kuliah berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
7. Apakah citra kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa?
8. Apakah citra kampus berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa?
9. Apakah kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa?

1.2 Tujuan Penelitian

1. Menganalisa pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap citra kampus
2. Menganalisa pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa
3. Menganalisa pengaruh kualitas pembelajaran terhadap citra kampus
4. Menganalisa pengaruh kualitas pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa
5. Menganalisa pengaruh biaya kuliah terhadap citra kampus
6. Menganalisa pengaruh biaya kuliah terhadap kepuasan mahasiswa
7. Menganalisis pengaruh citra kampus terhadap kepuasan mahasiswa
8. Menganalisis pengaruh citra kampus terhadap loyalitas mahasiswa
9. Menganalisis pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Landasan Teori

Menurut Kotler (2009) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan pada karakteristik jasa pada perguruan tinggi, antara lain:

1. Perguruan tinggi termasuk dalam kelompok jasa murni (*pure service*) dimana pembelian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruang kelas, kursi, meja, dan buku-buku.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (dalam hal ini mahasiswa). Jadi disini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tinggi tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan. Meskipun dalam perkembangannya ada juga yang menawarkan program *distance learning*, universitas terbuka, kuliah jarak jauh, dan sebagainya.
3. *High Contact System*, kontak antara pemberi dan penerima jasa terbilang tinggi.
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan *member relationship*, dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut.

Sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

Menurut Lovelock dan Wright (2002) kualitas adalah tingkat suatu jasa (layanan) memuaskan pelanggannya dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya. Barata (2006) menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Dalam persaingan yang semakin ketat, usaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi dan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi dirasakan sangat penting bagi para pengusaha, karena menurut Teas

(1994), kualitas pelayanan yang tinggi serta kepuasan pelanggan yang tinggi pada akhirnya akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Interaksi dalam peristiwa belajar mengajar mempunyai arti yang lebih luas, tidak sekedar hubungan antara guru dan siswa, tetapi berupa interaksi edukatif. Dalam hal ini bukan hanya penyampaian pesan berupa materi pelajaran, melainkan penanaman sikap dan nilai pada diri siswa yang sedang belajar. Proses belajar mengajar secara teknis adalah interaksi secara aktif antara tenaga pengajar dan mahasiswa, dimana tenaga pengajar mengelola sumber-sumber belajar (termasuk dirinya sendiri) guna memberikan pengalaman belajar kepada mahasiswa (Widyartini, 2002).

Biaya adalah pengorbanan ekonomis yang dibuat untuk memperoleh barang atau jasa. Dengan kata lain, biaya dapat diartikan sebagai pengeluaran, yang dalam istilah ekonomi biaya atau pengeluaran dapat berupa uang atau bentuk moneter lainnya (Supriyono, 2000). Biaya pendidikan adalah keseluruhan pengorbanan finansial yang dikeluarkan oleh konsumen (orangtua mahasiswa atau mahasiswa) untuk keperluan selama menempuh pendidikan dari awal sampai berakhirnya pendidikan. Baik itu biaya registrasi dan sks tiap semester, biaya sumbangan pembangunan gedung, dana kesejahteraan dan fasilitas mahasiswa per semester, dan biaya-biaya perkuliahan lainnya yang meliputi biaya pengembangan dan pembiayaan kegiatan kurikuler dan ekstra kurikuler, biaya buku peralatan, biaya ujian negara, serta biaya-biaya pendidikan lainnya yang digunakan untuk menunjang perkuliahan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006).

Cempakasari dan Yoestini (2003) menyatakan bahwa citra perusahaan adalah pandangan publik atas suatu perusahaan yang dinilai baik atau tidak yang dipandang secara global atas hal-hal seperti keterbukaan, kualitas dan lainnya sehingga dapat dikatakan sebagai pandangan atas gerak langkah perusahaan. Citra merupakan suatu *intangible asset* atau *good will* perusahaan yang memiliki efek positif pada penilaian pasar atas perusahaan. Konsumen yang memperoleh pengalaman yang memenuhi harapannya dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya akan memiliki sikap positif terhadap sebuah produk. Sikap konsumen ini akan menunjukkan proses pembelian di masa yang akan datang yaitu dengan melakukan konsumsi ulang atau menceritakan kepada orang lain. Kredibilitas perusahaan berkenaan dengan tingkat dimana konsumen percaya bahwa perusahaan dapat mendesain dan mengirimkan produk dan *service* yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Keller dan Aaker, 1992) dan Keller (1998).

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, 1997). Tjiptono (1997) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

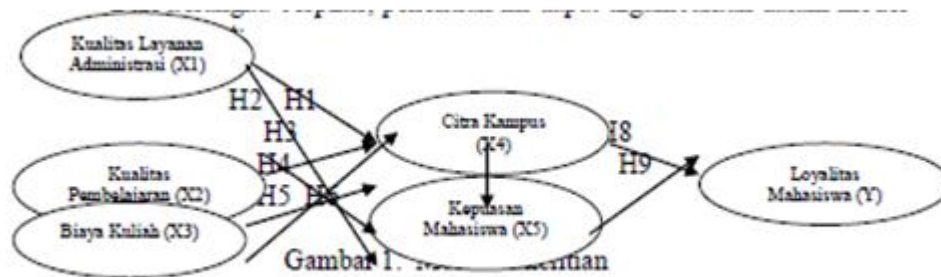
Suryani (1998) menyatakan bahwa kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kesetiaan pelanggan. Kesetiaan pelanggan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hurriyati (2005) juga mengungkapkan karakteristik yang dimiliki oleh pelanggan yang loyal: 1) Melakukan pembelian secara teratur, 2) Membeli diluar lini produk atau jasa, 3) Merekomendasikan produk lain, 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Kotler dan Keller (2009) dapat mengukur loyalitas dengan *repeat purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *referrals* (merefereasikan secara total esistensi perusahaan).

2.2 Kerangka Pikir Penelitian

Persaingan yang ketat agar tetap dapat mempertahankan jumlah mahasiswa yang ada dan meningkatkan jumlah penerimaan mahasiswa baru, maka dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan administrasi, kualitas pembelajaran dan biaya kuliah yang dapat mempengaruhi bahkan meningkatkan citra kampus dan kepuasan mahasiswa sehingga mengakibatkan loyalitas mahasiswa menjadi semakin tinggi.

Dari kerangka berpikir, penelitian ini dapat digambarkan dalam model sebagai berikut



Gambar 1. Model Penelitian

2.2.1 Hubungan Antar Variabel

Susanto (2009) mendapatkan kesimpulan bahwa kualitas layanan secara efek langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Elgin dan Nedunchezian (2012) yang bertujuan untuk meningkatkan dalam memahami pendapat penumpang terhadap kualitas layanan penerbangan dan dampaknya pada persepsi citra maskapai penerbangan domestik di India, mendapatkan hasil bahwa layanan penerbangan ditemukan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap citra maskapai penerbangan. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H1: Kualitas layanan administrasi (X1) berpengaruh positif terhadap citra kampus (X4).

Sugihartono (2009) menyatakan bahwa kualitas pelayanan diuraikan menjadi lima indikator empiris yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian Aryani dan Rosinta (2010), dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibility*. Selain itu hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa FISIP UI. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H2: Kualitas layanan administrasi (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (X5).

Riswono tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi citra dan pengaruhnya terhadap *word of mouth* pada jasa pendidikan adalah kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi citra. Untuk meningkatkan citra melalui kualitas pelayanan jangka panjang adalah perlu dilakukan peningkatan mutu pembelajaran, terutama tenaga pengajarnya. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H3: Kualitas pembelajaran (X2) berpengaruh positif terhadap citra kampus (X4).

Sahyar (2009) pada penelitiannya diperoleh bahwa pengaruh kualitas proses pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen di PTS Sumatera Utara. Hasil ini dapat dipahami karena untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa yang tinggi maka diperlukan kualitas proses pembelajaran yang juga tinggi. Prasetyaningrum (2009) pada penelitian menghasilkan bahwa variabel pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut

yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H4: Kualitas pembelajaran (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa (X5).

Ramos & Franco (2005) yang menemukan bahwa biaya tidak berpengaruh terhadap *brand image*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Riswono tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi citra dan pengaruhnya terhadap *word of mouth* pada jasa pendidikan, menyatakan bahwa biaya pendidikan secara positif dan signifikan mempengaruhi citra. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H5: Biaya kuliah (X3) berpengaruh positif terhadap citra kampus (X4).

Lubis dan Martin (2009) dapat disimpulkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Deli Medan. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H6: Biaya kuliah berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Sutanto (2009) dalam penelitiannya menemukan bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Qomariah (2012) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa citra institusi atau nama baik dari suatu organisasi yang sudah terkenal dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H7: Citra perusahaan/kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa.

Indrawati (2007) yang mengatakan bahwa citra perusahaan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sugihartono (2009) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh yang cukup baik terhadap loyalitas konsumen. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H8: Citra perusahaan/kampus berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.

Prasetyaningrum (2009) menyimpulkan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan mahasiswa yang terjadi di lingkungan Undaris Ungaran. Faktor variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas. Soedijati (2011) menghasilkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Semakin tinggi kepuasan mahasiswa maka kecenderungannya akan semakin tinggi pula loyalitas mahasiswa. Penelitian tersebut yang menjadi dasar hipotesis yang diajukan, yaitu H9: Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif empiris, yang berasal dari penyebaran kuesioner dan data sekunder yaitu data mahasiswa yang berasal dari Biro Administrasi Kemahasiswaan UK Petra.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Teknik Industri dan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan yang selanjutnya disebut program studi teknik yang terdaftar di Biro Administrasi Akademik. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi teknik dan minimal berada pada semester 3. Penelitian ini menggunakan sampel *purposive sampling* kemudian dilanjutkan dengan sampel random untuk menentukan responden. Populasi pada penelitian ini berjumlah 1740, sehingga dengan menggunakan minimal sampel menurut Solimun (2011) adalah $234,3 = 235$.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner pada sampel terpilih sedangkan data sekunder didapatkan dari Biro Administrasi Akademik. Penelitian ini menggunakan skala sikap model *likert* dengan skor 1 – 5 dan kriteria yang digunakan adalah sangat setuju – sangat tidak setuju.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel berisi indikator-indikator suatu variabel :

Kualitas Layanan Administrasi (X1) merupakan kualitas layanan yang dilakukan oleh staf tata usaha dan staf laboran pada program studi teknik dan pegawai administrasi pada Biro Administrasi Akademik dan Biro Administrasi Keuangan UK Petra. Adapun indikator dalam penelitian ini adalah 1) keramahan staf administrasi 2) Layanan administrasi keuangan yang jelas 3) Layanan administrasi akademik dapat dilakukan dengan mudah 4) Petugas administrasi bekerja dalam jam kerja yang ditentukan, 5) Petugas administrasi selalu membantu mahasiswa.

Kualitas Pembelajaran (X2) merupakan kualitas layanan yang dilakukan oleh tenaga pengajar dan mahasiswa dalam hubungannya dengan proses belajar mengajar. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Mahasiswa puas dengan pengetahuan yang dimiliki dosen 2) Dalam melakukan proses belajar mengajar dosen melakukannya dengan antusias 3) Tersedianya media belajar dengan baik (LCD, OHP, *Slide*, WIFI) 4) Terjalin komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa 5) Dosen memberikan waktu bila mahasiswa memerlukan bimbingan.

Biaya Kuliah (X3) adalah keseluruhan pembayaran yang dikeluarkan oleh mahasiswa atau orang tua mahasiswa. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Terjangkaunya uang sumbangan penyelenggaraan pendidikan (USPP) untuk mahasiswa baru 2) Terjangkaunya uang pendaftaran rencana studi (UPRS) tiap sks yang harus dibayar mahasiswa tiap semester 3) Terjangkaunya uang daftar ulang (UDU) yang harus dibayar mahasiswa tiap tahun 4) Tersedianya fasilitas pembayaran dengan cara mengangsur dapat meringankan mahasiswa 5) Tersedianya beasiswa selama masa kuliah dapat meringankan mahasiswa.

Citra Kampus (X4) adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan pemahaman seseorang tentang kampus dalam hal ini UK Petra. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) UK Petra terkenal sebagai kampus dengan Christian Values 2) UK Petra merupakan kampus yang terakreditasi 3) UK Petra memiliki dosen-dosen profesional (mendapatkan sertifikasi dosen) 4) UK Petra sebagai top of mind di Jawa Timur 5) UK Petra sebagai kampus global.

Kepuasan Mahasiswa (X5) adalah perasaan puas yang dirasakan oleh mahasiswa selama atau setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Mahasiswa puas dengan fasilitas pendukung pembelajaran (laboratorium) 2) Mahasiswa puas dengan layanan staf administrasi (staf tata usaha, laboran, BAK, BAAk) 3) Mahasiswa puas dengan materi atau bahan kuliah yang didapatkan 4) Mahasiswa puas dengan kurikulum yang ada 5) Mahasiswa puas dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh UK Petra.

Loyalitas Mahasiswa (Y) sangat dipengaruhi oleh cara institusi tersebut memuaskan pelanggan. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1) Kesediaan mahasiswa memberikan rekomendasi pada teman atau saudara 2) Kesediaan mahasiswa mengikuti program-program kegiatan kampus 3) Kesediaan mahasiswa untuk tidak pindah ke lain kampus 4) Kesediaan mahasiswa untuk melanjutkan kuliah ke jenjang yang lebih tinggi di kampus yang sama 5) Mahasiswa bersedia memberikan *word of mouth* positif.

3.5 Metode Analisis Data

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan model yang tepat untuk menyelesaikan model penelitian ini. Pengujian SEM dengan menggunakan *tools* SmartPLS ini bersifat praktis karena pengujian ini tidak dibatasi oleh harus terpenuhinya data yang berdistribusi normal dan batasan jumlah sampel data.

4. RESULT AND DISCUSSION

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas convergen awal ada satu indikator dari variabel loyalitas mahasiswa dengan bobot faktor < 0,5 yaitu indikator kesediaan mahasiswa untuk melanjutkan kuliah ke jenjang yang lebih tinggi di kampus yang sama (Y4) mempunyai bobot faktor 0,488 sehingga dikeluarkan. Setelah indikator tersebut (Y4) dikeluarkan maka semua indikator dari setiap variabel valid konvergen. Uji validitas diskriminan dan semua indikator mendukung variabel konstruksya dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini telah memiliki validitas diskriminan yang baik. Pada uji reliabilitas didapatkan bahwa Semua variabel mempunyai nilai dari *composite reliability* lebih besar dari 0,70 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini telah memenuhi *Composite Reliability*. Hasil-hasil yang ada pada model struktural telah menunjukkan bahwa seluruh kriteria yang digunakan mempunyai nilai yang baik dan oleh karena itu model ini telah dapat diterima.

4.2 Pengujian Model Struktural

Pada uji *Goodness of fit* pada SmartPLS dapat diketahui dari nilai Q^2 , dimana nilai Q^2 memiliki arti yang sama dengan koefisien determinasi (*R-square* / R^2) dalam analisis regresi, Q^2 *predictive relevance* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Didapatkan hasil R_1^2 untuk variabel dependen citra kampus yang dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi, kualitas pembelajaran dan biaya kuliah sebesar 50,8%. R_2^2 untuk variabel dependen kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi, kualitas pembelajaran, biaya kuliah dan citra kampus sebesar 59,8% . R_3^2 juga terdapat pada loyalitas mahasiswa yang dipengaruhi oleh citra kampus dan kepuasan mahasiswa sebesar 57,6%. Q^2 dapat dihitung dengan rumus:

$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) - (1 - R_2^2) - (1 - R_3^2) = 0,916 = 91,6\%$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*.

4.3 Pengujian Hipotesis Penelitian

Dari hasil *outer loading* (lampiran 5) dapat dilihat bahwa semua indikator memiliki nilai T-statistik > 1,96 dan *loading factor* atau nilai koefisien *lamda* (λ) > 0,5 sehingga dapat dipandang sebagai instrumen pengukur variabel dan memiliki nilai signifikan (α) = 0,05.

Pengujian *inner* model digunakan untuk melihat jalur hubungan antar variabel.

Tabel 1 Hasil Hipotesa / *Inner Weight*

JALUR HUBUNGAN	Loading	T-Statistik	Signifikansi ($\alpha=5\%$)
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI-> CITRA KAMPUS	0,220	2,969	Signifikan
KUALITAS PEMBELAJARAN -> CITRA KAMPUS	0,489	7,301	Signifikan
BIAYA KULIAH -> CITRA KAMPUS	0,147	2,729	Signifikan
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI-> KEPUASAN MAHASISWA	0,205	2,664	Signifikan
KUALITAS PEMBELAJARAN -> KEPUASAN MAHASISWA	0,305	3,225	Signifikan
BIAYA KULIAH -> KEPUASAN MAHASISWA	0,064	0,868	Tidak Signifikan
CITRA KAMPUS -> KEPUASAN MAHASISWA	0,346	5,374	Signifikan
CITRA KAMPUS -> LOYALITAS MAHASISWA	0,549	5,582	Signifikan
KEPUASAN MAHASISWA -> LOYALITAS MAHASISWA	0,267	2,842	Signifikan

Sumber: Hasil *PLS* pengolahan data primer (2012)

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel kualitas layanan administrasi dengan variabel citra kampus adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2,969 lebih besar dari T-tabel dengan $\alpha=5\%$ sebesar 1,96 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,220 yang menunjukkan arah hubungan antara kualitas layanan administrasi dengan citra kampus adalah positif. Dengan demikian hipotesa 1 atau H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap citra kampus, diterima. Menurut Elgin dan Nedunchezian (2012) pada penelitiannya ditemukan bahwa layanan penerbangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra maskapai penerbangan domestik. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Elgin dan Nedunchezian (2012) yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel kualitas layanan administrasi dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2,664 nilai loading adalah positif sebesar 0,205 yang menunjukkan arah hubungan antara kualitas layanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa adalah positif. Dengan demikian hipotesa 2 atau H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, diterima. Penelitian yang dilakukan oleh Indrawati (2011) menyimpulkan bahwa dimensi kualitas jasa (keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pembelajaran dengan variabel citra kampus adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 7,301 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,489 yang menunjukkan arah hubungan antara kualitas pembelajaran dengan citra kampus adalah positif. Dengan demikian hipotesa 3 atau H3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pembelajaran berpengaruh positif terhadap citra kampus, diterima. Penelitian Riswono mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi citra. Untuk meningkatkan citra melalui kualitas pelayanan jangka panjang adalah perlu dilakukan peningkatan mutu pembelajaran, terutama tenaga pengajarnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu kualitas pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel kualitas pembelajaran dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 3,225 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,305 yang menunjukkan arah hubungan antara kualitas

pembelajaran dengan kepuasan mahasiswa adalah positif. Dengan demikian hipotesa 4 atau H4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, diterima. Sahyar (2009) pada penelitian menyimpulkan bahwa proses pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen di PTS Sumatera Utara. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel biaya kuliah dengan variabel citra kampus adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2,729 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,147 yang menunjukkan arah hubungan antara biaya kuliah dengan citra kampus adalah positif. Dengan demikian hipotesa 5 atau H5 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa biaya kuliah berpengaruh positif terhadap citra kampus, diterima. Riswono menyatakan bahwa biaya pendidikan secara positif dan signifikan mempengaruhi citra. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu biaya pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra.

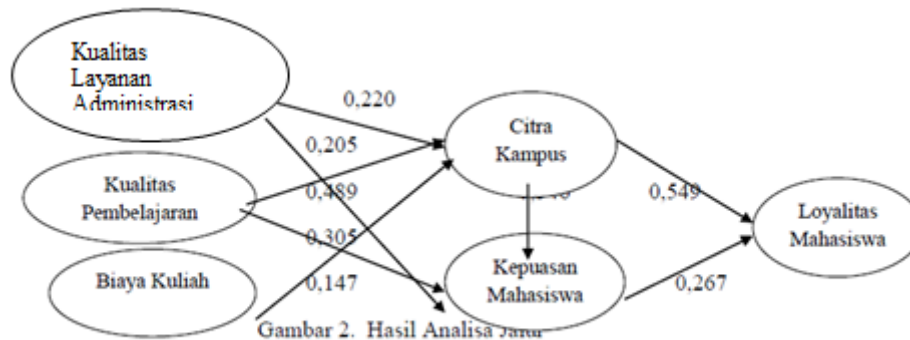
Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel biaya kuliah dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah tidak signifikan dengan T-statistik sebesar 0,868 lebih kecil dari T-tabel dengan $\alpha=5\%$ sebesar 1,96. Dengan demikian hipotesa 6 atau H6 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa biaya kuliah tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, ditolak. Menurut Atmaja (2011) menunjukkan bahwa kewajaran harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Atmaja (2011), biaya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel citra kampus dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 5,374 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,346. Dengan demikian hipotesa 7 atau H7 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa citra kampus berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, diterima. Susanto (2009) menyatakan bahwa citra secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel citra kampus dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 5,582 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,549. Dengan demikian hipotesa 8 atau H8 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa citra kampus berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa, diterima. Sugihartono

(2009) dalam penelitian mendapatkan hasil bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh cukup baik terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sugihartono (2009) yaitu citra memiliki pengaruh terhadap loyalitas.

Pada tabel di atas menunjukkan hubungan antara variabel citra kampus dengan variabel kepuasan mahasiswa adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2,842 dan nilai loading adalah positif sebesar 0,267. Dengan demikian hipotesa 9 atau H9 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa, diterima. Soedijati (2011) mendapatkan hasil bahwa kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya, yaitu kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa. Proses selanjutnya adalah melakukan *triming* dengan cara membuang jalur-jalur yang tidak signifikan sehingga didapatkan hasil analisa jalur dan terlihat pada Gambar 2. berikut ini:



Gambar 2. Hasil Analisa Jalur
Gambar 2. Hasil Analisa Jalur

5. CONCLUSION

5.1 Simpulan

Kualitas layanan administrasi mempunyai pengaruh terhadap citra kampus dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Indikator dari kualitas layanan administrasi yang menjadi perhatian utama dan dianggap penting bagi mahasiswa adalah petugas administrasi selalu membantu mahasiswa.

1. Kualitas layanan administrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa.
2. Kualitas pembelajaran mempunyai pengaruh terhadap citra kampus dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa.
3. Kualitas pembelajaran mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Indikator dari variabel kualitas pembelajaran yang menjadi perhatian utama dan dianggap penting bagi mahasiswa adalah dalam melakukan proses belajar mengajar dosen melakukannya dengan antusias.
4. Biaya kuliah mempunyai pengaruh terhadap citra kampus dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Indikator yang menjadi perhatian utama atau dianggap penting bagi mahasiswa adalah tersedianya beasiswa selama masa kuliah.
5. Biaya kuliah tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut data responden tentang sumber pembiayaan selama mahasiswa kuliah 95,6% adalah dari orang tua sehingga secara psikologi mahasiswa merasa aman dalam hal biaya kuliah. Dari data sekunder Biro Administrasi Akademik sebagian besar pekerjaan orang tua mahasiswa adalah wirausaha.
7. Citra kampus berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Indikator dari variabel citra kampus yang menjadi perhatian utama dan dianggap penting bagi mahasiswa adalah UK Petra memiliki dosen-dosen profesional (mendapatkan sertifikasi dosen).
8. Citra kampus berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Citra UK Petra yang baik dan unggul dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan, dukungan dan kesetiaan dari mahasiswa program studi teknik, dengan kata lain akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.
9. Kepuasan mahasiswa berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Indikator dari variabel kepuasan mahasiswa yang menjadi perhatian utama dan dianggap penting bagi mahasiswa adalah mahasiswa bersedia memberikan *word of mouth* positif.

5.2 Saran

1. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa pada program studi teknik UK Petra, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan responden mahasiswa pada program

studi yang lain, seperti Fakultas Ekonomi, Fakultas Sastra, Fakultas Ilmu Komunikasi, Fakultas Seni dan Desain atau semua mahasiswa di UK Petra.

2. Penelitian mendatang dapat menggunakan variabel layanan administrasi unit pendukung lain seperti layanan administrasi di Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian, Biro Administasi Kemahasiswaan, Perpustakaan, Pusat Komputer, dan staf Rektorat.
3. Penelitian mendatang dapat juga menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi citra kampus, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa, seperti *trust* dan sarana prasarana belajar mengajar.

DAFTAR REFERENSI

- Alma, Buchari (2005), "Pemasaran Stratejik Jasa pendidikan", Cetakan Kedua, Maret 2005, Alfabeta, Bandung.
- Agustiono, Budi dan Sumarno (2006), "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang", *Eksplanasi*, Vol. I, no. 1, April 2006, p. 1-18.
- Aryani D. dan Rosinta F. (2010), "Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17, no. 2, Mei-Agustus 2010.
- Bachtiar, D.I. (2011), "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo", *Dinamika Sosial Ekonomi Volume 7 Nomer 1*, Edisi Mei 2011.
- Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, À. (2007), "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector", *Journal of Product & Brand Management*.
- Elgin, A. dan Nedunchezian, VR (2012), "An Analytical Study into the Effects of Service Quality on the Perception of Domestic Airline Image with special Reference to Frequent Fliers at Trivandrum City in India", *European Journal of Social Sciences ISSN 1450-2267 Vol.29 No.4* (2012).
- Handayani, S.D. (2006), "Analisis Citra Perguruan dan Pengaruhnya Terhadap Pengambilan Keputusan Studi oleh Calon Mahasiswa", *Utilitas Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 14 No.1.
- Harun, C.Z. (2008), "Sumber daya Pendidikan Merupakan Penunjang Utama Dalam Menghasilkan Manusia Unggul melalui Program Sekolah Binaan", *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Edisi Juli 2008, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Hurriyati, R., "Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen", Edisi 1. Bandung: Alfabeta, 2005
- Indrawati, A. (2011), "Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th.16, No.1, Maret 2011.
- Indrawati, M. (2007), "Pengaruh Kualitas Layanan Harga, Image dan Kepuasan terhadap Perilaku Pasca Pelayanan Wisatawan Nusantara di Bali Sebagai Daerah Tujuan Wisata", Disertasi Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang.
- Intan, Rolly (2012), "Pesan Rektor", mini catalog Universitas Kristen Petra, 2012- 2013
- Kotler, Philip (1997), "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control", *Ninth Edition, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, Inc.*: New Jersey 94.
- Kotler, Philip & Keller (2009), *Marketing Management*: 13th Ed. Prentice Hall, Inc.
- Nugroho A, et. al. (2010), "Factors Affecting Teaching and Learning Satisfaction: Students Perspective as a Consumer of Higher Education", proposal Disertasi www.mercubuana.ac.id
- Li, M.H, "The Influence of Perceived Service Quality on Brand Image, Word of Mouth, and Repurchase Intention: A case Study of Ming-Sheng General Hospital in Taoyuan", *European Journal of Marketing*, 39(7/8).
- Lubis, A.N. dan Martin (2009), "Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan", *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 2, no. 1, Januari 2009, P. 21-24.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006), "Manajemen Pemasaran Jasa", Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Futura Research", *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), “ *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol. 64 No.1.
- Prasetyaningrum, I.D. (2009), “Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa: Studi Kasus pada Undaris Ungaran”, Tesis Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Putri, K.P. (2011),”Analisi Pengaruh Image, Biaya Pendidikan, dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Melanjutkan Studi pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang”, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Qomariah, N. (2011),”Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No. 1, Maret 2012.
- Rahmawati, D.,”Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Lingkungan FISE UNY”.
- Riswono, H.T.,”Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra dan Pengaruhnya Terhadap *Word of Mouth* pada Jasa Pendidikan: Studi pada STIE Widya Manggala Semarang”.
- Sahyar (2009), “Pengaruh Kompetensi Dosen dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Pekbis Jurnal*, Vol.1, No.3, November 2009.
- Santoso, A. (2008),”Studi Tentang Kepuasan Siswa Ditinjau dari Unjuk Kerja Guru, Fasilitas Pembelajaran dan Keselamatan Kerja Siswa di SMK Negeri 1 Ngawen Gunungkidul”, Tesis M.Pd. Pascasarjana UMS, 2008.
- Schiffman & Kanuk (1997). *Consumer Behavior*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Scotti, D.J. (2007),”*Link Among Performance Work Environment, Service Quality, And Customer Satisfaction: An Extention to The Healthcare Sector*”, *Journal of Healthcare Management*, March/April 2007.
- Soedijati, E.K. (2011),”Pengaruh Bauran Pemasaran Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa pada Tiga PTS Terkemuka di Kota Bandung”, *Bina Ekonomi Majalah Ilmiah Fakultas Ekonomi Unpar*, Vol.15, No.2, Agustus 2011.
- Sugihartono, J. (2009),”Analisis Pengaruh Citra, kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan”, Tesis, Undip Semarang, 2009.
- Susanto (2009),”Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra terhadap Kepuasan Pasien dan Kepercayaan serta Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta”, Disertasi, Unair Surabaya. Sutanto, J.E. (2009),” *Dimension Quality of Service Influence Satisfaction in the Hotel (A Case study an examination of the transaction Model in Service Industry)*”, ISSN: 1978-774X, *Proceeding, International Seminar on Industrial Engineering and Management*.
- Teas, K.R. (1994),”*Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assesment of Reassesment*”, *Journal of Marketing*, Vol. 58.
- Tjiptono, Fandi (1997),”Strategi Pemasaran”, Edisi II, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi (2004), “Prinsip-prinsip *Total Quality Service (TQS)*”, Edisi Keempat, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi (2008) , “Pemasaran strategic”, Yogyakarta: CV Andi offset.
- Wang, I.M. dan Shieh, C.J (2006),”*The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfacti: The Eaxample of CJCU Library*”, *Journal of Information & Optimization Sciences*, Vol.27 (2006), No.1.

Widyartini (2002), "Kualitas Pengelolaan Kegiatan Belajar Mengajar, Pengetahuan, Sikap, dan Kognisi Ketrampilan Siswa Melakukan Percobaan IPA pada Sekolah Dasar Binaan dan Bukan Binaan di Kota Semarang", Tesis Pasca Sarjana Universitas Negeri Semarang.