











## Gambar 1. Paradigma Penelitian

### D. Hasil Penelitian

Data dari setiap variabel diolah dengan menggunakan statistik deskriptif. Untuk lebih jelasnya disajikan deskripsi sebagai berikut: Dari 302 angket yang terdiri dari 82 item pernyataan mengenai kualitas

layanan akademik UMSU Medan, diperoleh skor terendah 235, skor tertinggi 348, median 299, modus 291, dan rata-rata hitung 298,55. Sebaran skor jawaban responden dibuat pada distribusi frekuensi berikut :

**Tabel 1. Kualitas Layanan Akademik UMSU Medan**

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase Frekuensi
82 – 147,5	Sangat Tidak Baik	0	0,00
147,6 – 213,1	Tidak Baik	0	0,00
213,2 – 278,7	Kurang Baik	66	21,85
278,8 – 344,3	Baik	232	76,82
344,4 – 410,0	Sangat Baik	4	1,32
Jumlah		302	100,00

Hasil perhitungan mengenai kemampuan UMSU Medan dalam menyediakan bukti fisik diperoleh skor terendah 97, skor tertinggi 157, median 129, modus 129, dan rata-rata hitung 128,96. Hasil analisis diperoleh lebih banyak menyatakan 'baik' untuk penyediaan bukti fisik UMSU, dengan kemampuan sebesar 73,69%.

Skor mengenai kehandalam UMSU Medan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, diperoleh skor terendah 21, skor tertinggi 45, median 33, modus 32, dan rata-rata hitung 32,96. Hasil perhitungan diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan "baik", dengan besaran 73,25% tentang kehandalan dalam memberikan pelayanan adminis-

trasi akademik pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Hasil tabulasi 302 angket yang terdiri dari 13 item pernyataan mengenai daya tanggap UMSU Medan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan mahasiswa, diperoleh skor terendah 35, skor tertinggi 61, median 48, modus 42, dan rata-rata hitung 47,98. Hasil perhitungan distribusi frekuensi diketahui bahwa responden lebih banyak menyatakan 'baik' untuk daya tanggap Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara terhadap kebutuhan mahasiswa, dengan besaran 73,82%.

Hasil tabulasi angket yang terdiri dari 8 item pernyataan mengenai jaminan UMSU Medan dalam memberikan keyakinan kepada mahasiswa, diperoleh skor terendah 18, skor tertinggi 37,

median 28, modus 28, dan rata-rata hitung 27,82. Hasil perhitungan diperoleh sebesar 50,66% mahasiswa merasa 'Kurang Baik' UMSU dalam memberikan jaminan.

**1) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Empati (X<sub>5</sub>)**

Dari hasil tabulasi 302 angket yang terdiri dari 17 item

pernyataan mengenai empati UMSU Medan terhadap mahasiswa, diperoleh skor terendah 40, skor tertinggi 82, median 61, modus 53, dan rata-rata hitung 60,82. Untuk melihat sebaran skor jawaban responden dibuatkan tabel distribusi frekuensi dengan terlebih dahulu menentukan kolom interval melalui perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Empati UMSU Kepada Mahasiswa**

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase Frekuensi
17 – 30,5	Sangat Tidak Baik	0	0,00
30,6 – 44,1	Tidak Baik	4	1,32
44,2 – 57,7	Kurang Baik	98	32,45
57,8- 71,3	Baik	171	56,62
71,4 – 85,0	Sangat Baik	29	9,60
<b>Jumlah</b>		<b>302</b>	<b>100,00</b>

**2) Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Dari hasil tabulasi 302 angket yang terdiri dari 82 item pernyataan mengenai tingkat kepuasan mahasiswa UMSU Medan, diperoleh skor terendah 241, skor tertinggi 381, median

309, modus 332, dan rata-rata hitung 307,55. Untuk melihat sebaran skor jawaban responden dibuatkan tabel distribusi frekuensi dengan terlebih dahulu menentukan kolom interval melalui perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa UMSU Medan**

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase Frekuensi
82 – 147,5	Sangat Tidak Puas	0	0,00
147,6 – 213,1	Tidak Puas	0	0,00
213,2 – 278,7	Kurang Puas	51	16,89
278,8 – 344,3	Puas	226	74,83
344,4 – 410,0	Sangat Puas	25	8,28
<b>Jumlah</b>		<b>302</b>	<b>100,00</b>

**2. Analisis Verifikatif**

Pada bagian ini akan dipaparkan analisis verifikatif untuk menjawab masalah penelitian dan membuktikan hipotesis. Analisis Regresi Berganda

(simultan) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hasil analisis regresi dengan bantuan SPSS menunjukkan model sebagai berikut :

**Tabel 4. Model Hasil Ringkasan Analisis Regresi Berganda**

$Y = 41,7532 + 1,3053X_1 + 0,2219X_2 + 0,1543X_3 + 0,2018X_4 + 1,2683X_5$						
R =	0,8954	0,856	0,252	0,127	0,091	0,768
R <sup>2</sup> =	80,17%					
t <sub>hitung</sub> =		16,8507	1,5943	1,1493	1,0714	9,8389
P <sub>Value</sub> =		0,0000	0,1119	0,2513	0,2849	0,0000
F =	239,2743					
P <sub>Value</sub> =	0,0000					

Dari model tersebut dengan menyertakan hasil perhitungan uji F dan uji t diketahui bahwa : a) Koefisien korelasi (r) gabungan bernilai 0,8954 menggambarkan variabel bebas yang diteliti memiliki hubungan dengan variabel terikat pada katergi “hubungan yang sangat kuat”, b) Kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (R<sup>2</sup>) adalah 80,17%., c) Secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dimana P<sub>value</sub> < α (0,05).

Secara parsial diketahui bahwa variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>) dan empati (X<sub>5</sub>) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan (Y), yang ditunjukkan masing-masing dengan P<sub>value</sub> < α (0,05). Sementara variabel kehandalan (X<sub>2</sub>), daya tanggap (X<sub>3</sub>), dan jaminan (X<sub>4</sub>) tidak cukup signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) ditunjukkan dengan P<sub>value</sub> > α (0,05). Selanjutnya penulis merasa perlu untuk melakukan trimming dengan hanya menyertakan variabel bebas yang dianggap signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk melihat variabel mana yang paling berpengaruh, maka harus dilihat dari nilai *Standardized Coefficients Beta* hasil perhitungan SPSS. Dari hasil analisis terlihat bahwa *Standardized Coefficients Beta* variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>) 0,621 lebih besar dari *Standardized Coefficients Beta* variabel empati (X<sub>5</sub>) 0,347. Dengan demikian pengaruh pengaruh paling besar terhadap kepuasan

mahasiswa disumbangkan dari variabel bukti fisik (X<sub>1</sub>).

### Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik UMSU terhadap kepuasan mahasiswa UMSU menunjukkan bahwa pada umumnya persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan (simultan) berada pada kategori “Baik”, yang dibuktikan 76,82% menyatakan baik, 21,85% menyatakan “kurang baik” dan 1,32% menyatakan “Sangat Baik”, sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik (X<sub>1</sub>) menunjukkan bahwa 73,69% menyatakan UMSU memiliki kemampuan “Baik”, 21,86 % menyatakan “Kurang Baik”, dan 11,26% menyatakan “Sangat Baik”, 2) Kualitas layanan administrasi kehandalan (X<sub>2</sub>), menunjukkan bahwa hanya 48,01% menyatakan “Baik”, 30,46% menyatakan “Kurang Baik”, 17,88% menyatakan “Sangat Baik”, dan 3,64% menyatakan “Kurang Baik”, 3) Kualitas layanan administrasi akademik daya tanggap (X<sub>3</sub>), menunjukkan bahwa 57,95% menyatakan “Baik”, 28,15% menyatakan “Kurang Baik” dan hanya 13,91% yang menyatakan “Sangat Baik”, 4) Kualitas layanan administrasi akademik jaminan (X<sub>4</sub>), menunjukkan bahwa 50,66% menyatakan “Kurang Baik”, 39,07% menyatakan “Baik” 5,96% menyatakan

“Kurang Baik” dan hanya 4,30% menyatakan “Sangat Baik”, 5) Kualitas layanan administrasi akademik empati ( $X_5$ ), menunjukkan bahwa 56,62% menyatakan “Baik”, 32,45% menyatakan “Kurang Baik”, 9,60% menyatakan “Sangat Baik”, 1,32% menyatakan “Tidak Baik” dan apabila dilihat dari total skor nilai keseluruhan yang dicapai bahwa empati yang dapat diberikan UMSU sebesar 71,90%.

Sedangkan bila dilihat dari tingkat kepuasan mahasiswa 74,83% menyatakan “Puas”, 16,89% menyatakan “Kurang Puas” dan 8,28% menyatakan “Sangat Puas” atas Layanan Administrasi Akademik yang diberikan UMSU dan apabila dilihat dari total skor keseluruhan yang dicapai menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik UMSU mencapai 75,01%.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa rata-rata dimensi kualitas layanan administrasi akademik di UMSU berada pada tingkatan baik, dan rata-rata mahasiswa merasa puas atas layanan administrasi akademik yang diberikan. Dengan demikian strategi pemasaran jasa yang diterapkan UMSU, berdasarkan persepsi mahasiswa masih berada pada posisi relatif baik, dan sejauh ini secara teori UMSU baru mampu memberikan kualitas jasa yang diharapkan mahasiswa (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) berada pada tingkat relative baik, hal ini juga menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum dapat direalisasikan secara maksimal. Menurut Menurut Yoeti (1999) kepuasan pelanggan dapat digambarkan dalam persamaan sebagai berikut :  $Satisfaction = f(\text{performance} - Expectation)$ .

Tiga kemungkinan dari persamaan tersebut diatas : *pertama*,  $Performance < Expectation$ . Apabila yang terjadi unjuk kerja lebih kecil

dari harapan, maka pelanggan akan merasakan bahwa pelayanan yang diberikan jelek, karena harapan pelanggan tidak terpenuhi atau pelayanan yang diberikan kurang baik dan tidak atau belum memuaskan. *Kedua*,  $Performance = Expectation$ , apabila kondisinya menunjukkan bahwa unjuk kerja yang diberikan sama dengan harapan maka bagi pelanggan hal ini tidak ada istimewanya, karena layanan yang diberikan biasa-biasa saja dan apabila kondisinya semacam ini maka pelanggan belum merasa puas. *Ketiga*,  $Performance > Expectation$ , apabila kondisi yang terjadi unjuk kerja lebih besar dari harapan, maka pelanggan akan merasakan hal yang menyenangkan, dan unjuk kerja yang diberikan dapat memuaskan pelanggan.

Adanya perbedaan prosentase persepsi dari mahasiswa tentang kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan UMSU dan tingkat kepuasan yang diterima mahasiswa sangat dipengaruhi oleh bagaimana mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik, karena pada hakekatnya persepsi merupakan proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan panca indera, atau kesan yang diterima individu sangat tergantung pada proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh factor yang berasal dari dalam diri individu mahasiswa. Hal ini dapat dideskripsikan bahwa untuk memaksimalkan tingkat kepuasan mahasiswa, UMSU harus mempertahankan dimensi-dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang mendapat persepsi baik dari mahasiswa dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya agar persepsi baik dapat menjadi sangat baik, disamping itu untuk persepsi yang “Kurang Baik”, “Tidak Baik” dan “Sangat Tidak Baik”, UMSU harus mengkaji gejala-

gejala apa yang dapat menimbulkan persepsi demikian, sehingga akan diperoleh solusi untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan terus mencari determinan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan guna memperbaiki sistem pelayanan administrasi akademik yang dimiliki yang tujuan akhirnya untuk memberikan kepuasan maksimal kepada mahasiswa atas kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan.

Hasil perhitungan analisis regresi yang dilakukan menghasilkan persamaan  $Y = 41,7532 + 1,3053X_1 + 0,2219X_2 + 0,1543X_3 + 0,2018X_4 + 1,2683X_5$ , nilai R untuk masing-masing variabel  $Y=0,8954$ ,  $X_1=0,856$ ,  $X_2=0,252$ ,  $X_3=0,127$ ,  $X_4=0,091$  dan  $X_5=0,768$  dan nilai  $R^2=80,17\%$ , nilai t hitung ( $P_{value}$ ) untuk  $X_1=16,8507$  (0,000)  $X_2 = 1,5943$  (0,112)  $X_3=1,1493$  (0,251)  $X_4=1,0714$  (0,285) dan  $X_5=9,8389$  (0,00) dan hasil uji F ( $P_{value}$ ) = 239,2743 (0,000) hasil perhitungan tersebut menggambarkan bahwa variabel bebas yang diteliti memiliki hubungan dengan variabel terikat pada kategori “hubungan yang sangat kuat”, kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat ( $R^2$ ) = 80,17% , dan secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, keadaan di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini sangat relevan dengan pendapat Tjiptono yang mengatkan bahwa perguruan tinggi merupakan salah satu bentuk jasa yang melibatkan interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, yang ditentukan oleh lima dimensi pokok yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (tangibles), selanjutnya hubungan ini juga sejalan dengan salah satu strategi yang

digunakan lembaga pendidikan bahwa dalam merebut pangsa pasar dan menghadapi persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada pelanggan (mahasiswa) akan menimbulkan rasa senang menjadi pelanggan universitas (perguruan tinggi). Hubungan ini juga menunjukkan terpenuhinya dua faktor utama dalam service quality (SERVQUAL) yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata diterima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*), dimana jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan, dan pelayanan dikatakan berkualitas jika telah memenuhi faktor-faktor tangibles (*bukti fisik*), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (perhatian yang tulus). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lopiyoadi (2006) menyebutkan bahwa untuk mengukur kehandalan kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan melihat lima dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, namun pada prakteknya berdasarkan hasil analisis regresi di atas bahwa pada hakekatnya kelima dimensi itu tidak dapat dijalankan secara parsial akan tetapi harus dijalankan secara simultan, karena ternyata kelima dimensi itu mempunyai peranan yang sama dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi akademik, dengan kata lain bahwa dalam membangun sebuah sistem administrasi akademik yang berkualitas harus memperlakukan dan

menganggap semua aspek tersebut sama pentingnya dan meletakkannya dalam sebuah sistem yang terpadu. Secara nyata dapat diilustrasikan bahwa bila UMSU ingin melakukan peningkatan kualitas layanan administrasi akademik dimensi bukti fisik (prasarana umum, ruang kuliah, ruang administrasi, perpustakaan, laboratorium, ruang dosen, akses informasi, dosen pengampu mata kuliah, dosen pembimbing akademik, tenaga administrasi) harus dibarengi dengan peningkatan kehandalan (dosen dan pegawai), peningkatan kualitas daya tanggap dosen dan pegawai, peningkatan kualitas jaminan institusi serta juga harus meningkatkan kualitas empati dosen dan administrasinya. Terjadinya penurunan kualitas salah satu dimensi secara langsung akan juga berpengaruh terhadap dimensi yang lain dalam sebuah sistem pelayanan administrasi akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Intinya bahwa peningkatan kualitas layanan administrasi akademik sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bila terjadi penurunan kualitas layanan administrasi akademik secara signifikan juga akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F dan uji t diketahui bahwa secara parsial diketahui bahwa variabel bukti fisik ( $X_1$ ) dan empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan ( $Y$ ), yang ditunjukkan masing-masing dengan  $P_{value} < \alpha$  (0,05). Sementara variabel kehandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), dan jaminan ( $X_4$ ) tidak cukup signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) ditunjukkan dengan  $P_{value} > \alpha$  (0,05).

Hasil perhitungan tersebut memberikan makna bahwa pada

hakikatnya seluruh variabel/dimensi memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa akan tetapi bila dilihat dari lima variabel/dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang dimiliki baru dua dimensi yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Variabel kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik berpengaruh karena secara fisik dapat dilihat dan dipersepsikan oleh mahasiswa dari segi prasarana umum, ruang kuliah, ruang administrasi, perpustakaan, laboratorium, ruang dosen, akses informasi, keberadaan dosen pengampu matakuliah, dosen pembimbing akademik, tenaga administrasi, sedangkan variabel empati berpengaruh secara signifikan karena variabel ini berhubungan langsung dengan interaksi dan sikap dari dosen dan pegawai administrasi terhadap mahasiswa dan juga berkaitan dengan kebijakan UMSU dalam penerapan cicilan uang kuliah sampai yang dipersepsikan sebagai keringanan kewajiban, adanya potongan khusus bagi mahasiswa kurang mampu, anak kandung dosen dan pegawai, potongan uang kuliah untuk mahasiswa berprestasi, adanya dispensasi pembayaran uang kuliah bagi mahasiswa yang belum sanggup membayar pada saat jatuh tempo, adanya bantuan bagi mahasiswa yang ditimpa musibah dan adanya perhatian khusus kepada mahasiswa yang memiliki permasalahan khusus, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Adanya variabel yang berpengaruh cukup signifikan (bukti fisik dan empati) dan adanya variabel yang berpengaruh tidak signifikan (kehandalan, daya tanggap dan jaminan). Terdapatnya variabel yang tidak signifikan dimungkinkan terjadi karena kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap variabel-variabel penentu kebijakan dalam sebuah lembaga yang

berhubungan dengan kepuasan mahasiswa atau mungkin juga terjadi karena orientasi mahasiswa belum mengarah kepada dimensi/ variabel-variabel tersebut. Bagi lembaga UMSU sendiri fenomena ini memberikan implikasi untuk terus mempertahankan variabel-variabel yang berpengaruh secara signifikan dan bila memungkinkan terus ditingkatkan untuk mendapatkan kepuasan optimal dari mahasiswa, sedangkan untuk variabel yang tidak signifikan harus diusahakan agar dapat berpengaruh secara signifikan dengan mengedepankan prinsip peningkatan kualitas layanan administrasi akademik untuk mencapai kepuasan maksimal bagi pelanggan (mahasiswa).

Variabel bukti fisik dan variabel empati merupakan dua variabel yang cukup signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa tingkat signifikansi variabel bukti fisik ( $X_1$ ) sebesar 0,621 atau 62,1% lebih besar dari *Standardized Coefficients Beta* dan variabel empati ( $X_5$ ) 0,347 atau 34,7%. Dengan demikian pengaruh kualitas layanan administrasi akademik yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa disumbangkan dari variabel bukti fisik ( $X_1$ ). Dari temuan penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa orientasi mahasiswa dalam memberikan persepsi terhadap kualitas layanan administrasi akademik belum bersifat objektif, cenderung bersifat subjektif dan emosional dalam mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan UMSU, hal ini dibuktikan dengan adanya kecenderungan responden memberikan persepsi yang baik dan tinggi terhadap variabel bukti fisik dan empati, padahal secara teori lima dimensi tersebut hanya sebagai alat ukur untuk menilai kualitas layanan administrasi akademik, secara substansial kelima dimensi/variabel tersebut seharusnya

mendapatkan nilai persepsi yang sama dan bersifat objektif dari mahasiswa sebagai responden. Menurut hemat penulis karena lima dimensi/variabel di atas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa idealnya secara parsialpun seharusnya demikian.

#### **E. Penutup**

Berdasarkan temuan penelitian di atas dapat dikemukakan beberapa kesimpulan yaitu: 1) Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) antara variabel kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa, 2) Ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa, 3) Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa, 4) Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa, 5) Tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik jaminan terhadap kepuasan mahasiswa, 6) Ada pengaruh signifikan kualitas layanan administrasi akademik empati terhadap kepuasan mahasiswa, 7) Dimensi kualitas layanan administrasi akademik yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah dimensi bukti fisik

#### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Aritonang, L. Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Gujarati, D. (1995). *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa: Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.
- Hines, W.H. dan Montgomery, D.C. 1990. *Probabilitas dan Statistik dalam Ilmu Rekayasa dan Manajemen*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Irianto, Agus, (2004). *Statistik Konsep Dasar & Aplikasinya*. Jakarta: Kencana
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin M. Jakarta: Indeks
- Kerlinger, F.N. (2000). *Asas-asas Penelitian Behavioural*. Yogyakarta: UGM Press.
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta
- Louis, Cohen. (2005). *Research Methods in Education 5<sup>th</sup> Editon*. The Taylor & Francis e-Library
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Prakte.*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Pujawan, T., (1997). *Faktor-Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Naabah Bank Tesis*. Malang: PPs Universitas Brawijaya
- Rangkuti, Freddy, (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis* Jakarta: Gramedia.
- Rochaety, E., Tresnati, R., Latif. A.M., (2007). *Metodologi Penelitian dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sarwono, Jonathan, (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S., (2006). *SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Adminstrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono,F. (1997). *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (1998). *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., (1999a). *Aplikasi TQM dalam Manajemen Perguruan Tinggi*. Usahawan. Nomor 11/THXXVIII Nopember, hal 7-13
- Tjiptono, F., (1999b). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial*. Usahawan. Nomor 03 THXXVIII Maret, hal 30-33.
- Tjiptono, F., (2000). *Perspektif Manajemen &Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H., (1997). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- UMSU, (2008). *Peraturan Akademik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2008*
- Wicaksono, Yudhy, (2006). *Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Zeithaml, V.A and M.J. Bitner, (1996). *Service Marketing*. New York: MC.RAW-Hill Companies Inc.