

ANALISIS PENGARUH CITRA PERGURUAN TINGGI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIE YASA ANGGANA GARUT

Oleh :

Dr. Jajang Sugiati, S.E., M.Pd., M.M

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang di berikan STIE “Yasa Anggana” Garut belum sesuai dengan yang diharapkan, hal ini dapat terlihat dari ketidakpuasan mahasiswa diantaranya tingkat keamanan kampus, kemudahan akses internet dan ketersediaan sarana komunikasi yang menampung usulan, pendapat dan keluhan mahasiswa. Hal tersebut terjadi karena persepsi citra perguruan tinggi yang masih sebagaimanamestinya. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa STIE “Yasa Anggana” Garut. Metode yang digunakan menggunakan metode deskriptif asosiatif dengan hubungan kausal. Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa berada pada kategori sedang karena terletak diantara interval 0,400-0,599. Berdasarkan perhitungan Koefisien determinasi, besarnya kontribusi pengaruh citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 32,03% dan sisanya sebesar 67,97% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu persepsi kualitas dan Nilai.

Kata Kunci : Citra Perguruan Tinggi, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Pendidikan yang baik akan menjadikan seseorang memiliki modal investasi untuk masa depan, di lihat dari berbagai banyak sisi manfaat yang diperoleh apabila seseorang memiliki pendidikan yang baik, efek yang dirasakan tidak hanya untuk jangka pendek tetapi juga untuk jangka panjang. Dampak jangka panjang yang dirasakan antara lain adalah berdampak pada karir seseorang apabila sudah terjun didalam dunia kerja profesional yang benar-benar memperhatikan adanya basik pendidikan yang berkualitas, selain itu dalam jangka pendek, pendidikan dapat dijadikan suatu investasi karena dengan adanya pendidikan yang baik, ilmu yang kita peroleh tidak akan mengalami stagnasi, dengan adanya modal pendidikan yang berkualitas kita dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh ke dalam setiap aspek bidang kehidupan.

Inti permasalahan yang dapat kita ketahui bahwa untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas, berkompeten dan dapat dijadikan investasi masa depan, maka harus didukung oleh institusi di bidang pendidikan yang mampu memberikan pelayanan jasa pendidikan yang benar-benar mampu mewujudkan suatu pendidikan yang benar-benar berkompeten. Pada saat ini banyak Perguruan Tinggi di Indonesia yang memberikan pilihan-pilihan program studi yang sudah berstandar nasional, banyak program studi yang benar-benar menyelenggarakan program pendidikan yang berkompeten baik itu program Diploma III dan Strata I. Perguruan Tinggi Swasta yang memiliki pilihan-pilihan program studi sesuai dengan jurusan basik ilmu masing-masing yang diinginkan mahasiswa. Namun, preferensi mahasiswa sering kali berubah-ubah, sehingga setiap perguruan tinggi dituntut untuk dapat mengikuti perubahan preferensi konsumen secara terus menerus. Sehingga, Perguruan Tinggi Swasta harus mempunyai kualitas yang baik dalam proses penyelenggaraan pendidikannya, serta perlu ada standar yang dapat dijadikan sebagai patokan dalam kegiatan belajar mengajar dan juga dengan dilengkapi sarana, prasarana yang memadai.

Perguruan Tinggi termasuk kedalam Lembaga Nirlaba (*NonProfit Organization*), yang bergerak dalam industri pendidikan. Dimana seiring dengan perubahan zaman maka konsep pemasarannya difokuskan pada kepuasan konsumen (mahasiswa) dan *stakeholders*. Seperti yang diungkapkan oleh Sopiati (2010:33) Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Berdasarkan pendapat tersebut kepuasan mahasiswa dapat diartikan sebagai harapan mahasiswa dengan kinerja yang dirasakan. Harapan mahasiswa merupakan perkiraan atau keyakinan mahasiswa tentang apa yang diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi mahasiswa setelah merasakan layanan yang di berikan. Untuk berhasil memperoleh dan mempertahankan kepuasan mahasiswanya, maka Perguruan Tinggi harus berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan jasa dengan memiliki citra yang baik dimata mahasiswa. Namun, untuk mempertahankan citra ini harus membutuhkan kreatifitas dan kerja keras, citra tidak dapat ditanamkan dalam pikiran manusia dalam semalam atau disebarkan melalui media masa. Sebaliknya, citra itu harus disampaikan melalui komunikasi yang tersedia dan disebarkan secara terus menerus, karena memiliki citra PTS yang baik dapat menguntungkan dalam jangka waktu yang panjang, meningkatkan daya saing dalam jangka waktu yang panjang, menjadi daya tarik masyarakat, serta dapat

menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas sejalan dengan pendapat Nugroho (2013:110) Citra adalah total persepsi yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.

STIE “Yasa Anggana” merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kabupaten Garut. Dengan perkembangan pesatnya permintaan akan jasa pendidikan sudah tentu diiringi dengan timbulnya persaingan yang tinggi. Mahasiswa sebagai konsumen jasa perguruan tinggi pada dasarnya menilai lembaga pendidikan dari kreadibilitas, reputasi dan semacamnya yang selanjutnya disebut dengan citra perusahaan (*Corporate Image*). Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan kepada 30 mahasiswa STIE “Yasa Anggana” dengan cara menyebarkan angket berupa pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut mahasiswa menyatakan cukup puas dengan sarana, mahasiswa menyatakan puas dengan standar pembiayaan perkuliahan, tidak puas terhadap lingkungan keamanan kampus, tidak puas terhadap ketersediaan bahan pustaka yang tersedia dan kemudahan akses internet dan objektifitas penilaian dosen terhadap hasil belajar mahasiswa cukup puas.

Berdasarkan kondisi tersebut menggambarkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan pihak STIE Yasa Anggana Garut belum optimal terlihat dari jumlah ketidakpuasan sebesar 56,67% belum sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa, sehingga perlu adanya pendekatan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Menurut Zeithmal dan Bitner seperti dikutip oleh Adam (2015:115) mengungkapkan bahwa citra yang baik dan dikenal luas merupakan asset bagi perusahaan karena citra perusahaan tersebut dapat mempengaruhi persepsi kualitas, nilai dan kepuasan.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE “Yasa Anggana” Garut”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif asosiatif. Menurut Sugiyono (2017: 35) menyatakan bahwa: “Metode deskriptif adalah suatu permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Sedangkan, “metode asosiatif kausal adalah metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan bentuk hubungan kausal yaitu hubungan yang menunjukkan sebab akibat”, Sugiyono (2015: 2).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Variabel X (Citra Perguruan Tinggi)

Citra perguruan Tinggi di STIE “Yasa Anggana” Garut baik dilihat dari hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh tanggapan responden sebesar 4462. Seperti yang digambar pada Gambar 4.1 angka tersebut berada antara pada interval titik 3384 dan 4512 dengan jawaban responden setuju. Dari beberapa pernyataan kepada responden terdapat alasan yang positif atau baik mengenai citra perguruan tinggi STIE “Yasa Anggana” Garut, yaitu Akreditasi Prodi Manajemen STIE “Yasa Anggana” Garut sangat baik. Berdasarkan kuesioner yang di sebar ke 94 responden terhadap pernyataan tersebut didapat jawaban responden 21,28 % menjawab sangat setuju, 62,76% menjawab setuju dan 15% menjawab kurang setuju. Berdasarkan wawancara dengan responden ada beberapa faktor yang menjadi alasan kenapa mereka mayoritas menyatakan setuju bahwa akreditasi manajemen tersebut sangat baik, karena sudah terakreditasi B, itu berarti standar akademik yang dimiliki STIE “Yasa Anggana” sudah baik dan memenuhi syarat mutu pendidikan dan harapan pemerintah. Dengan sudah terakreditasi akan memberikan jaminan bahwa institusi perguruan tinggi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan BAN-PT. BAN-PT adalah lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengevaluasi dan menilai, serta menetapkan status dan peringkat mutu yang telah ditetapkan.

Selain itu dengan terakreditasi juga menjadi media informasi bagi para calon mahasiswa atau orangtua, pasar kerja dan bagi perguruan tinggi atau program studi yang bersangkutan. Melalui akreditasi juga, pemerintah bisa lebih mudah menjamin mutu perguruan tinggi dan tenaga kerja yang lulus dari perguruan tinggi yang sudah terkreditasi. Sehingga dengan adanya informasi mengenai akreditasi ini bisa dijadikan promosi, daya tarik tersendiri bagi calon mahasiswa karena mutu pendidikannya sudah standarisasi dan juga kualitas lulusan perguruan tinggi nya sudah diakui oleh pemerintah dan juga pasar kerja. Seperti yang dikemukakan oleh Mazzarol et.al yang dikutip oleh Wibowo (2011) akreditasi sebuah perguruan tinggi merupakan faktor penentu penting bagi calon mahasiswa untuk memilih studi pendidikan. Selain itu, akreditasi bukan kewajiban tapi kebutuhan setiap perguruan tinggi, dimana dengan perguruan tinggi yang sudah terkreditasi sangat baik, perguruan tinggi tersebut harus bisa meningkatkan mutu dan daya saing terhadap lulusannya dan dapat menjamin proses belajar mengajar sesuai standarisasi yang diberikan oleh pemerintah dalam tahap proses globalisasi pendidikan untuk daya saing secara global di masa depan.

Biaya pendidikan STIE “Yasa Anggana” Garut terjangkau jika dibandingkan dengan PTS lainnya. Berdasarkan kuesioner yang di sebar ke 94 responden terhadap pernyataan tersebut didapat jawaban responden 72,34% menjawab sangat setuju, 27,66% menjawab setuju. Melihat pernyataan tersebut dapat di gambarkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan biaya pendidikan STIE “Yasa Anggana” Garut. Berdasarkan wawancara dengan responden ada beberapa alasan kenapa mereka mayoritas menyatakan setuju, karena biaya-

biaya pendidikan yang dibayarkan terjangkau, misalnya biaya SPP tiap semester yang dibayarkan dan biaya pendidikan lain seperti semester pendek, dana kemahasiswaan, dapat diangsur secara bertahap sesuai dengan ketentuan yang di buat oleh STIE “Yasa Anggana” Garut. Biaya yang dibayarkan oleh mahasiswa merupakan pengorbanan yang dilaksanakan oleh mahasiswa untuk mendapatkan manfaat dan nilai tambah dari fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh lembaga (Hernanto, 2011). Tingkat kepuasan yang optimal dilihat dari hubungan antara fasilitas, produk, kualitas dengan biaya yang dibayarkan menjadi komponen yang penting bila lembaga berkomitmen pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Upaya yang dilaksanakan dengan biaya tersebut dapat dilaksanakan dengan berfokus pada peningkatan fasilitas-fasilitas yang ditawarkan baik fasilitas fisik maupun nonfisik seperti peningkatan kondisi ruang kuliah, perbaikan sistem layanan akademik, kelengkapan pembelajaran, tersedianya fasilitas lainnya yang dapat menunjang proses pembelajaran. Selain itu dengan adanya biaya pendidikan yang terjangkau dibandingkan PTS yang lainnya, akan menjadikan daya tarik bagi masyarakat dari berbagai kalangan yang ingin mengenyam pendidikan dengan biaya yang terjangkau namun berkualitas.

Variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa STIE “Yasa Anggana” Garut baik dilihat dari hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh tanggapan responden sebesar 4764. Seperti yang digambar pada Gambar 4.2 angka tersebut berada antara pada interval titik 3666 dan 4888 dengan rata-rata jawaban setuju. Dari beberapa pernyataan yang diajukan kepada responden terdapat alasan yang tepat kenapa kepuasan mahasiswa sangat baik, pernyataan tersebut antara lain :

Dosen senantiasa tanggap dan selalu memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa. Berdasarkan kuesioner yang di sebar ke 94 responden terhadap pernyataan tersebut didapat jawaban responden 17,02% menjawab sangat setuju, 48,87% menjawab setuju dan 35,11% menjawab cukup setuju. Berdasarkan wawancara dengan responden ada beberapa faktor yang menjadi alasan kenapa mereka mayoritas menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa dosen senantiasa tanggap dan selalu memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa. Diantaranya adalah mahasiswa menyatakan setuju tentang kesigapan dosen dalam mengatasi keluhan permasalahan mahasiswa dan memberikan umpan balik yang positif. Misalnya, saat mahasiswa tidak mengerti dengan materi yang disampaikan oleh dosen, maka dosen dengan tanggap tidak hanya memberikan pengarahannya tetapi juga membimbing dan mengajarkannya sejalan dengan pendapat Musanto (2009) Dosen yang profesional adalah dosen yang berkompeten, secara pengetahuan, kepribadian, sosial serta terlihat dari kemampuannya dalam memberikan pengajaran yang dapat memuaskan mahasiswa. Dari pengertian yang telah dikutip tersebut, mahasiswa akan merasakan kepuasan kepada dosen yang tanggap terhadap keluhan mahasiswa.

Tenaga kependidikan STIE “Yasa Anggana” Garut senantiasa peduli terhadap situasi dan kondisi mahasiswa. Berdasarkan kuesioner yang di sebar ke 94 responden terhadap pernyataan tersebut didapat jawaban responden 21,28% menjawab sangat setuju, 54,26% menjawab setuju dan 24,46 % menjawab cukup setuju. Melihat jawaban dari responden tersebut sebagian besar mereka setuju terhadap sikap empati yang diberikan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa Mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan sesuai dengan harapan mereka, yaitu respon tenaga kependidikan terhadap pertanyaan dan masalah yang dikemukakan oleh mahasiswa. Terutama yang paling dirasakan oleh responden, ketika ada permasalahan administrasi, tenaga kependidikan peduli terhadap situasi dan kondisi mahasiswa dengan cara memberikan toleransi administrasi dengan syarat dan ketentuan yang ada STIE “Yasa Anggana”, sehingga dengan begitu mahasiswa tetap bisa melakukan ujian dengan syarat dan ketentuan yang diberikan. Artinya, ada kesungguhan tenaga kependidikan dalam memperhatikan kepentingan mahasiswa hal ini juga sejalan dengan pendapat Hannah dan Karp (2009) untuk menciptakan kepuasan mahasiswa, suatu perguruan tinggi harus dapat senantiasa berempati dengan keadaan yang sedang dialami mahasiswa. Keadaan terkait tersebut merupakan hal-hal yang memang menjadi hak dan kewajiban bagi suatu perguruan tinggi untuk memenuhinya. Dengan adanya hal ini, akan tercipta hubungan kedekatan antara mahasiswa dengan tenaga kependidikan dan juga kemampuan dari perguruan tinggi untuk membantu kesulitan mahasiswa.

Bangunan yang dimiliki STIE “Yasa Anggana” Garut Representatif. Berdasarkan kuesioner yang di sebar ke 94 responden terhadap pernyataan tersebut didapat jawaban responden 25,53% menjawab sangat setuju, 64,90% menjawab setuju dan 9,56 % menjawab cukup setuju. Berdasarkan wawancara terhadap responden, ada beberapa alasan mereka menyatakan setuju terhadap bangunan yang representatif, hal ini dikarenakan bangunan yang ada di STIE “Yasa Anggana” sudah mewakili bangunan perguruan-perguruan tinggi pada umumnya, selain itu bangunan yang berdiri tersebut, dibangun sesuai dengan perencanaan yang sangat matang sehingga bangunannya berdiri sangat kokoh dan juga penataan ruangan yang ada telah sesuai dengan luas yang diperlukan. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik yang ada telah sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa itu sendiri hal ini sejalan dengan pernyataan Goldin (2011) bahwa bangunan representatif adalah sebuah konfigurasi (bentuk atau susunan) yang mampu menggambarkan, mewakili atau melambangkan sesuatu dalam suatu cara. Representatif merupakan yang mampu mewakili, menggambarkan atau menyimbolkan berupa obyek dan juga suatu proses. Seperti yang telah dijelaskan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, bahwa bangunan perguruan tinggi harus memiliki standar kualitas kelas A atau setara, memenuhi persyaratan keselamatan, kenyamanan dan

keamanan mahasiswa dan memenuhi standar kualitas bangunan perguruan tinggi didasarkan pada peraturan menteri yang menangani urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum.

Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Untuk membuktikan teori para ahli pemasaran yang menyatakan adanya pengaruh citra perguruan tinggi terhadap kepuasan mahasiswa, peneliti melakukan beberapa analisis, diantaranya: analisis koefisien kolerasi *Rank Spearman*, yaitu untuk mengetahui keeratan hubungan variabel X terhadap variabel Y, kemudian untuk mengetahui kontribusi besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dilakukan analisis koefisien determinasi. Dan untuk mengetahui hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t.

Berdasarkan hasil analisis koefisien kolerasi *Rank Spearman* dengan menggunakan program IMB SPSS 20 maka diperoleh hasil sebesar 0,5666 yang berada pada kategori sedang karena terletak diantara interval 0,400-0,599. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 32,03 %. Dari hasil tersebut, dapat diartikan bahwa besarnya kontribusi Citra Perguruan Tinggi terhadap kepuasan adalah sebesar 32,03% dan sisanya sebesar 67,97% di pengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu persepsi kualitas dan Nilai.

KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian serta pembahasan yang dilakukan penulis mengenai Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE “Yasa Anggana” Garut, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

Citra Perguruan Tinggi STIE “Yasa Anggana” sudah baik. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh tanggapan responden sebesar 4462 yang pada umumnya menyatakan setuju terhadap berbagai indikator-indikator citra perguruan tinggi diantaranya terlihat dari akreditasi prodi Keuangan dan Perbankan D3, akreditasi prodi Manajemen S1 dan biaya pendidikan STIE “Yasa Anggana” terjangkau dibandingkan PTS lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pandangan yang baik mengenai citra perguruan tinggi STIE “Yasa Anggana” Garut.

Kepuasan Mahasiswa STIE “Yasa Anggana” Garut sudah baik. Hal ini berdasarkan perhitungan statistik deskriptif diperoleh hasil sebesar 4764, angka tersebut menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan kepuasan terhadap dosen yang senantiasa tanggap dan selalu memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa, tenaga kependidikan yang senantiasa peduli terhadap situasi dan kondisi mahasiswa dan menyatakan kepuasan terhadap bangunan representatif yang dimiliki STIE “Yasa Anggana” Garut.

Pengaruh Citra Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa berdasarkan analisis koefisien kolerasi *Rank Spearman*, diperoleh hasil 0,566 yang berada pada kategori sedang karena terletak diantara interval 0,400-0,599. Berdasarkan perhitungan Koefisien determinasi, besarnya kontribusi pengaruh citra perguruan tinggi (variabel X) terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y) adalah sebesar 32,03% dan sisanya sebesar 67,97% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu persepsi kualitas dan nilai. Berdasarkan perhitungan uji hipotesis dengan menggunakan uji t dengan hasil yang diperoleh sebesar 7,434. Berdasarkan tersebut, dapat dilihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $7,434 > 2,000$ dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05 atau $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis dapat diterima. Artinya Citra Perguruan Tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Jadi, hipotesis yang diajukan dapat diterima.

SARAN

Berdasarkan hasil pengamatan selama penelitian dan berdasarkan hasil pembahasan yang diperoleh, maka penulis dapat menyampaikan beberapa saran atau masukan sebagai berikut :

STIE “Yasa Anggana” Garut sebagai lembaga perguruan tinggi harus berupaya untuk lebih meningkatkan sarana dalam proses pembelajaran dan fasilitas yang dapat menunjang proses kegiatan pembelajaran, agar kegiatan proses pembelajaran berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Selain itu STIE “Yasa Anggana” Garut juga harus lebih meningkatkan rasio kualitas tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan jumlah rasio mahasiswa, upaya ini dilakukan untuk meningkatkan citra perguruan tinggi.

STIE “Yasa Anggana” Garut sebagai lembaga perguruan tinggi harus berupaya untuk lebih meningkatkan daya tanggap yaitu senantiasa mendengarkan dan responsif terhadap keluhan mahasiswa dan berupaya untuk lebih meningkatkan kepastian layanan yang diberikan tenaga pendidik kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

STIE “Yasa Anggana” Garut berupaya untuk lebih melengkapi bahan pustaka agar sumbernya lebih bervariasi. Selain itu, STIE “Yasa Anggana” Garut juga harus berupaya untuk menambah fasilitas laboratorium berupa unit komputer dan menambah akses internet agar dapat menunjang kegiatan pembelajaran mahasiswa, serta laboran (tenaga kependidikan yang bekerja di laboratorium dan membantu proses mengajar mahasiswa) upaya ini

diperlukan guna meningkatkan kepuasan mahasiswa agar terpenuhinya keinginan, harapan dan kebutuhan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad, 2015. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Adrianto, S. Soemirat . 2009. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Rosdakarya
- Alma, 2015. Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Kualitas Pelayanan dan kesadaran Harga terhadap Keputusan Studi Mahasiswa, *Jurnal Manajemen*, STIE PERBANAS, Surabaya.
- Badrudin, M. Ag. 2014 . Dasar-Dasar Manajemen. Bandung : Alfabeta
- Buchari, Alma, 2012. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Barnes, James G., *Curtomers Relationship Management*. Yogyakarta: Andi
- Hasan, Ali. 2008. Marketing. Yogyakarta: Medpres
- Hamdi, Asep Saepul, E. Baharuddin. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan. Yogyakarta: Deepublisher
- Jasfar, Farida, 2009. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- J Setiadi, Nugroho. 2013. Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran). Jakarta : Kencana
- Karyoto, 2016. Dasar-Dasar Manajemen (Teori, Definisi dan Konsep). Yogyakarta: C.V Andi
- Kotler, P and K.L Keller, 2008. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Limkrisna, Nandan dan Hary Susilo, Wilhelmus, 2012. Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Rahmawati, Diana. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Manajemen*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Setiyaningrum, Ari, Jusuf Udaya dan Efendi, 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: ANDI.
- Simamora, Bilson. 2009. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2013. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya
- Sopiatin, Popi. 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Bogor: Ghalih Indonesia
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Subagiyo, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Manajemen*, Lp3i, Cilegon
- Tjiptono, Fandy, Gregorious and Chandra, 2012. Pemasaran Strategik Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy and Anastasia Diana, 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta: C.V Andi.
- Undari, Diyah, 2015. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Terhadap Pelayanan Perpustakaan, *Skripsi Pendidikan Ekonomi*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri, Semarang.
- Wuryan, 2009. Citra Lembaga, Kepercayaan Mahasiswa terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya kepada Komitmen Relasional Mahasiswa, *Jurnal Manajemen*, Fakultas Ekonomi Universitas negeri, Semarang.
- Yamit, Zulian. 2008. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia