

Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lancang Kuning

Rini Nizar¹⁾, Amalia²⁾, Niken Nurwati³⁾

Universitas Lancang Kuning

e-mail: ¹⁾ rininizar123@gmail.com

²⁾ amaliamasjkur@unilak.ac.id

³⁾ nikennurwati@yahoo.co.id

Abstrak

Prodi Agribisnis memiliki visi “Menjadi Program Studi yang Menghasilkan Lulusan yang Unggul dalam mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) dan jiwa kewirausahaan Bidang Agribisnis dengan Berlandaskan Budaya Melayu di tahun 2030”. Untuk mencapai visi tersebut diperlukan langkah-langkah kongkret, salah satunya adalah dengan mengenali mahasiswa yang merupakan konsumen dari jasa pelayanan pendidikan. Paradigma lama yang fokus terhadap produk saja akan menyebabkan kita akan mengalami ketertinggalan dan bahkan mungkin saja akan ditinggalkan oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kesenjangan antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan dan (2) Menentukan prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di prodi Agribisnis. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan Metode Rasch dimana metode ini menjadi pembeda dari penelitian sejenis sebelumnya. Tidak dilakukan pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas dan uji reabilitas pada penelitian ini karena kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner standart yang sudah digunakan untuk perguruan tinggi bermutu lihat pada lampiran kuisisioner (Tampubolon, 2001). Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lancang Kuning didapat kesimpulan sebagai berikut: (1) Kesenjangan antara kenyataan dan harapan terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Agribisnis diperoleh hasil gap positif dimana responden telah menerima layanan pendidikan yang melebihi harapan untuk dimensi reability, tangible dan dimensi responsive. Sedangkan hasil gap negatif dimana responden telah menerima pelayanan pendidikan kurang dari harapan untuk dimensi sumber belajar, jasa ekstrakurikuler, sarana dan prasarana dan assurance. (2) Yang harus menjadi prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di prodi agribisnis berdasarkan urutan prioritas adalah sebagai berikut: (a) Dimensi Sarana dan Prasarana (b) Dimensi Assurance, (c) Dimensi Sumber Belajar dan (d) Dimensi Jasa Ekstrakurikuler

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Mahasiswa, Prodi Agribisnis, Metode Rasch

**Analysis of Student Satisfaction to Educational Services in Agribusiness Study
Program Faculty of Agriculture Lancang Kuning University**

Abstract

Prodi Agribusiness has a vision of "Becoming a Study Program that Produce Excellent Graduates in Developing Science and Technology (IPTEK) and entrepreneurship spirit of Agribusiness Field Based on Malay Culture in 2030". To achieve the vision is needed concrete steps, one of which is to recognize the students who are consumers of educational services. The old paradigm that focuses on the product alone will cause us to be left behind and may even be abandoned by consumers. His study aims to: (1) Know the gap between the reality and expectations of students on education services and (2) Determining the priority of improvement of educational services in the Agribusiness study program. This research is descriptive research by using Rasch Method where this method become differentiator from previous similar research. No research instrument was tested with validity test and reability test in this study because the questionnaire used was standard questionnaire which has been used for qualified university refer to attachment of questionnaire (Tampubolon, 2001). From the results of student satisfaction analysis of education service in Prodi Agribusiness Faculty of Agriculture, University of Lancang Kuning got the following conclusion: (1). The gap between reality and expectation of education service in Prodi Agribusiness is obtained by positive gap where respondents have received education services that exceed expectations for reability, tangible and responsive dimensions. While the negative gap results where the respondents have received educational services is less than the expectations for the dimensions of learning resources, extracurricular services, facilities and prasara and assurance. (2). What should be a priority improvement of educational services in agribusiness programs based on the order of priority are as follows: (a) Dimension of Facilities and Infrastructure, (b). Dimension Assurance, (c) Dimensions of Learning, (d) Dimensions of Extracurricular Services.

Keywords: *Level of Satisfaction, Student, Prodi Agribusiness, Rasch Method*

1. PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya Pendidikan Tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu menjadi unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif tersebut serta bertanggungjawab untuk meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi

dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu (Sadat, 2012).

Keberhasilan program studi sebagai unit kerja dalam fakultas di perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani, dkk., 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik (1) *intangibility* (tidak berwujud), artinya bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum membelinya; (2) *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) artinya bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi dan dirasakan pada waktu bersamaan, apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lain dia akan tetap merupakan bagian dari jasa, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, dipasok, serta didistribusikan ke pengecer dan akhirnya sampai pada konsumen untuk dikonsumsi; dan (3) *variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa bergantung pada siapa yang menyajikan dan dimana disajikan (Srinandi dan Nilakusmawati, 2008).

Kotler (2000) memberikan empat karakteristik batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa, yaitu: (1) jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*); (2) beberapa jenis jasa memerlukan kehadiran klien (*client's presence*) (3) jasa diperlukan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*persona need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan (4) jasa dibedakan atas tujuannya yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan berdasarkan kepemilikannya yaitu swasta atau publik (*private or public*).

Hadisubroto (Kimsean dkk, 2003) menyatakan bahwa pelayanan merupakan satu bentuk kesatuan kerja dari peralatan, perlengkapan atau apa-apa saja, dan karyawan dalam penyediaan akomodasi dari kegiatan yang diinginkan oleh orang atau publik. Uraian diatas menunjukkan bahwa lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga pemberi jasa pada para konsumen, dalam hal ini konsumennya adalah mahasiswa.

Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di program studi adalah dalam hal pembelajaran. Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi (Sudarwan, 1995), meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu kebutuhan bagi

semua negara, baik negara berkembang ataupun negara maju, sehingga menjadi budaya bagi masyarakat untuk terus menerus meningkatkan diri melalui berbagai sarana pendidikan yang tersedia. Taylor (Semiawan, 1998) menyatakan bahwa mutu pendidikan tinggi harus didasarkan pada empat pilar pokok sumber daya dibidang pendidikan tinggi, yaitu sumber daya fisik (*Physical resources*), keuangan (*Financial resources*), informasi (*information resources*) dan sumber daya manusia (*human resources*).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jika dikaitkan dengan pelayanan ada lima faktor yaitu: faktor keandalan (*reliability*), faktor ketanggapan (*responsiveness*), faktor keyakinan (*assurance*), faktor empati (*empathy*) dan faktor berwujud (*tangible*) (Yuliarmi dan Riyasa, 2007).

Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian Unilak harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen, sistem informasi dan kerjasama dalam/luar negeri.

Dilaksanakannya penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kesenjangan antara kenyataan dan harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan

2. Menentukan prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di prodi Agribisnis

2. METODE

2.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah riset deskripti sedangkan metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Penelitian dilaksanakan di Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lancang Kuning. Waktu penelitian selama kurang lebih tiga bulan, yaitu dari bulan Maret sampai dengan Mei 2017.

2.2. Populasi dan Sampel

2.2.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek yang akan diteliti. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Unilak dari semester II sampai semester VIII.

2.2.2. Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *random sampling* dimana teknik ini memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah populasi sebanyak 212 mahasiswa aktif, sedangkan sampel yang digunakan adalah sebanyak 50% karena pada permodalan Rasch semakin banyak sample yang digunakan maka hasilnya akan semakin baik.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Wawancara (Interview),
- 2) Observasi (pengamatan dan
- 3) Library Research.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari sampel dengan menggunakan daftar pertanyaan (Questioner) dan pengamatan langsung di lapangan. Adapun data primer yang diambil meliputi :

1. Identifikasi sampel seperti : nama, alamat, umur, jenis kelamin, semester berapa.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa meliputi: (1) bukti langsung (*tangibles*); (2) kehandalan dosen (*reliability*); (3) sikap tanggap (*responsiveness*); (4)jaminan (*assurance*) dan (5) empati (*empathy*). Pengukuran terhadap faktor tersebut dijabarkan melalui 45 pertanyaan yang merupakan indikator harapan dan kepuasan mahasiswa yang disusun dalam kuisioner.

Data sekunder diperoleh dari Fakultas Pertanian dan Program Studi Agribisnis. serta literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

2.4.1. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Desain Instrumen Penelitian

| No. | Variabel | Indikator | Skala |
|-----|---|---|--------|
| 1. | <i>Reliability</i> (Kehandalan Dosen/Karyawan) | 1. Profesionalisme dosen/karyawan | Likert |
| | | 2. Keramahan staf/karyawan | |
| | | 3. Kenyamanan dalam pelayanan | |
| | | 4. Kesopanan staf | |
| | | 5. Kejelasan pemberian informasi oleh staf | |
| | | 6. Akurasi perhitungan nilai pada KHS | |
| 2. | <i>Empathy</i> (Empati) | 1. Struktur kurikulum yang ada | Likert |
| | | 2. Pengajaran yang dilaksanakan oleh dosen | |
| | | 3. Reputasi prodi | |
| | | 4. Informasi perkuliahan oleh dosen | |
| | | 5. Pengembalian hasil evaluasi/tes oleh dosen | |
| | | 6. Kondisi Kelas | |
| 3. | <i>Tangible</i> (Bukti Langsung) | 1. Rasio antara dosen dengan mahasiswa | |
| | | 2. Ketersediaan parkir | |
| | | 3. Ketersediaan | |

| | | | | |
|----|--|----|--|------------|
| | | | n Lab | |
| | | 4. | Ketersediaan Komputer untuk administrasi | |
| | | 5. | Ketersediaan ruangan, meja, kursi | |
| | | 6. | Kelengkapan buku | |
| | | 7. | Sistem layanan perpustakaan | |
| 4. | <i>Responsiveness</i> (daya Tanggap)(kaprodi, sekprodi dan staf) | 1. | Respons | Like rt |
| | | 2. | Kecepatan pelayanan | |
| | | 3. | Daya tanggap | |
| | | 4. | Kehadiran | |
| | | 5. | Ketepatan pelaksanaan janji pelayanan | |
| | | 6. | Kesabaran | |
| 5. | <i>Assurance</i> (Jaminan) | 1. | Kebersihan ruang kuliah | Like rt |
| | | 2. | Pelayanan bimbingan akademik | |
| | | 3. | Pelayanan dan ketepatan waktu bimbingan skripsi | |
| | | 4. | Kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan | |

2.5. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan Metode Rasch dimana metode ini

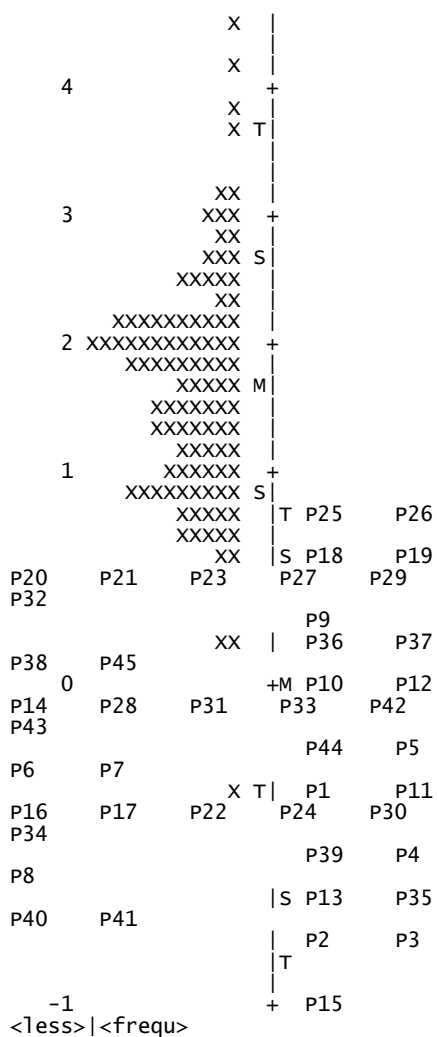
Lectura: Jurnal Pendidikan, Vol 9, No 1, Februari 2018

menjadi pembeda dari penelitian sejenis sebelumnya. Tidak dilakukan pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas dan uji reabilitas pada penelitian ini karena kuisioner yang digunakan adalah kuisioner standart yang sudah digunakan untuk perguruan tinggi bermutu lihat pada lampiran kuisioner (Tampubolon, 2001)

Skala Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu proses penerjemahan hasil-hasil pengamatan menjadi angka-angka sehingga dapat dianalisis menurut kaidah-kaidah tertentu. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Ukuran jawaban responden dalam penelitian ini berkisar dari satu sampai lima. Banyak pertanyaan untuk dimensi kualitas pelayan prodi dan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa dalam kuisioner masing-masing adalah 45 butir pertanyaan. Interpretasi pernyataan untuk tingkat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Sangat Penting (SP) skor 5, Penting (P) skor 4, Netral (N) skor 3, Tidak Penting (TP) skor 2, Sangat Tidak Penting (STP) skor 1. Sedangkan interpretasi untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut: Sangat Puas (SP) skor 5, Puas (P) skor 4, Netral (N) skor 3, Tidak Puas (TP) skor 2, Sangat Tidak Puas (STP) skor 1. Hasil analisis dimensi kualitas pelayanan di Prodi Agribisnis dan menggunakan formulir pengumpulan data dalam kontek logit person dengan kriteria sebagai berikut:

- Harapan terhadap Kualitas pelayanan Prodi Agribisnis yang



Gambar 1. Peta Wright Item Harapan Responden terhadap Pelayanan Pendidikan di Prodi Agribisnis

Berdasarkan Peta Wright gambar 1 menunjukkan kolom sebelah kiri adalah kolom person, dan kolom sebelah kanan adalah kolom item. Item yang berada diatas nilai rata-rata logit mengandung arti bahwa item tersebut relatif sulit disetujui sebagai item yang penting oleh responden dan item yang berada dibawah nilai rata-rata logit mengandung arti bahwa item tersebut relatif mudah sebagai item yang dianggap penting bagi responden.

Dari peta Wright dapat dilihat butir-butir pertanyaan mana yang

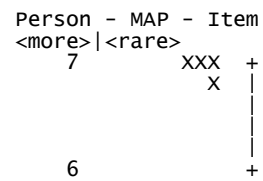
masuk dalam kategori dimana responden dengan harapan baik dan kurang baik, dimana pada penelitian ini dianggap semakin penting jawaban yang diberikan maka harapan responden adalah baik. Dibawah ini dapat dilihat tabel harapan responden dalam persentase

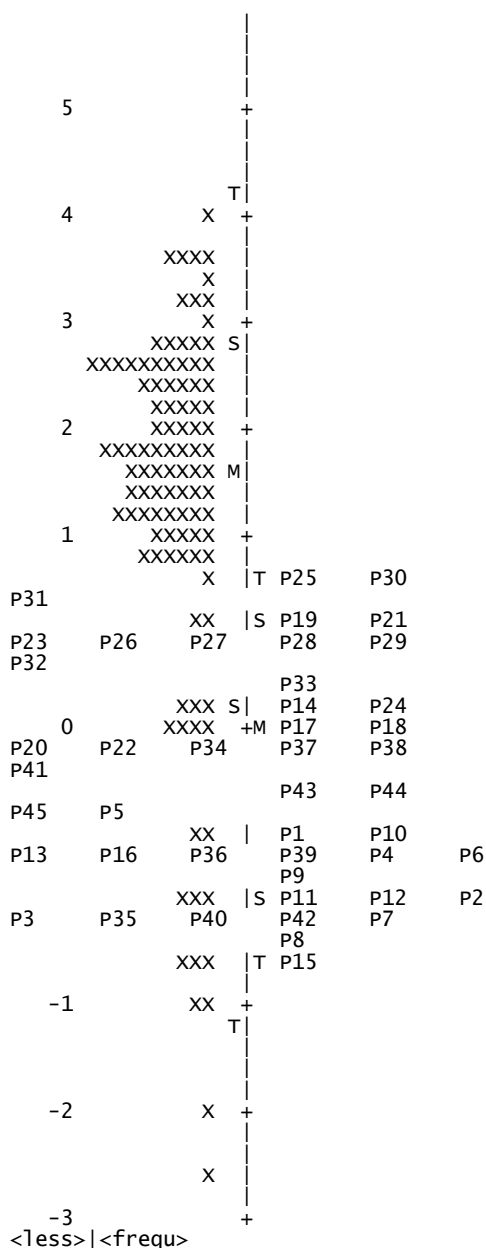
Tabel 3. Distribusi butir pertanyaan dengan kategori harapan baik, sedang dan kurang baik

| N | Butir pertanyaan | harapan Baik <0,00 logit | Harapan n Sedang =0,00 logit | Harapan kurang baik > 0,00 logit |
|----|---------------------------------------|---|------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Reability (Kehandalan Dosen/Karyawan) | P1,P2,P3, P4,P5, P6,P7, P8,P11, P13,P15, P16, P17 | P10,P12,P14 | P9,P18,P19 ,P20,P21 |
| | Persentase | 62% | 14% | 24% |
| 2. | Sumber Belajar | P22,P24 | - | P23 |
| | Persentase | 66,6% | 0% | 33,4% |
| 3. | Jasa Ekstrakurikuler | - | P28 | P25,P26, P27,P29 |
| | Persentase | 0% | 20% | 80% |
| 4. | Jasa dan Prasarana | P30 | P31,P33 | P32 |
| | Persentase | 25% | 50% | 25% |
| 5. | Assurance | P34,P35 | - | P36 |
| | Persentase | 66,6% | 0 | 33,4% |
| 6. | Tangible | - | - | P37,P38 |
| | Persentase | 0% | 0% | 100% |
| 7. | Responsiv e | P39,P40, P41,P44 | P42,P43 | P45 |
| | Persentase | 57% | 28,5% | 14,5% |

Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan di prodi Agribisnis dengan Permodelan Rasch

Dibawah ini dapat dilihat peta Wright Item Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Pendidikan di Prodi Agribisnis





Gambar 2. Peta Wright Item Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Pendidikan di Prodi Agribisnis

Berdasarkan Peta Wright gambar 2 menunjukkan kolom sebelah kiri adalah kolom *person*, dan kolom sebelah kanan adalah kolom item. Item yang berada diatas nilai rata-rata logit mengandung arti bahwa item tersebut relatif sulit disetujui sebagai item kepuasan oleh responden dan item yang berada

dibawah nilai rata-rata logit mengandung arti bahwa item tersebut relatif mudah sebagai item yang dianggap kepuasan bagi responden.

Dari peta Wright dapat dilihat butir-butir pertanyaan mana yang masuk dalam kategori dimana responden dengan kepuasan baik dan tidak baik.

Tabel 4. Distribusi butir pertanyaan dengan kategori kepuasan responden baik, sedang dan tidak baik

| N | Butir pertanyaan | Tingkat Kepuasan Baik <0,00 logit | Tingkat Kepuasan Baik =0,00 logit | Tingkat Kepuasan Baik > 0,00 logit |
|----|---------------------------------------|--|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1. | Reability (Kehandalan Dosen/Karyawan) | P1,P2,P3, P4,P5, P6,P7, P8,P9, P10,P11,P12, P13,P15, P16 | P17,P18, P19 | P14,P19, P21 |
| | Persentase | 71,4% | 14,3% | 14,3% |
| 2. | Sumber Belajar | - | P22 | P23, P24 |
| | Persentase | 0% | 33,4% | 66,6% |
| 3. | Jasa Ekstrakurikuler | - | - | P25,P26, P27,P28, P29 |
| | Persentase | 0% | 0% | 100% |
| 4. | Jasa dan Prasarana | - | - | P30,P31, P32,P33 |
| | Persentase | 0% | 0% | 100% |
| 5. | Assurance | - | P34 | P35,P36 |
| | Persentase | 0% | 33,4% | 66,6% |
| 6. | Tangible | - | P37,P38 | - |
| | Persentase | 0% | 100% | 0% |
| 7. | Responsiv | P39,P40,P42, P44,P45 | P41,P43 | - |
| | Persentase | 71,4% | 28,6% | 0% |

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Lancang Kuning didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara kenyataan dan harapan terhadap pelayanan pendidikan di Prodi Agribisnis diperoleh hasil gap positif dimana responden telah menerima layanan pendidikan yang melebihi harapan untuk dimensi reability, tangible dan dimensi responsive. Sedangkan hasil gap negatif dimana responden telah menerima pelayanan pendidikan kurang dari harapan untuk dimensi sumber belajar, jasa ekstrakurikuler, sarana dan prasara dan assurance.
2. Yang harus menjadi prioritas perbaikan pelayanan pendidikan di prodi agribisnis berdasarkan urutan prioritas adalah sebagai berikut:
 1. Dimensi Sarana dan Prasarana
 2. Dimensi Assurance
 3. Dimensi Sumber Belajar

4. Dimensi Jasa Ekstrakurikuler

4.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu memperhatikan respon dari responden terhadap pelayanan pendidikan di prodi agribisnis dengan memperhatikan karakteristik responden agar upaya perbaikan lebih tepat sasaran. Misalnya berdasarkan karakteristik responden berada di semester berapa, hasilnya adalah responden semester 6 merasa tidak puas terhadap dimensi responsive, dengan begitu bisa dianalisa penyebab ketidakpuasan responden terhadap dimensi tersebut.
2. Penetapan standar kerja pada bagian penting pelayanan mahasiswa.
3. Studi banding pada fakultas lain untuk menemukan kelebihan dan kelemahan fakultas tersebut dalam manajemen pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, R., Yermias, T., K., dan Ratminto. 2003. Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa. Yogyakarta. *Sosiosains*, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Kimsean, Y., Yermias, T., K., dan Ag.Subarsono. 2004. Analisis Kinerja Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta. *Sosisains*, Volume 17, Nomor 3, Juli 2004.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice-Hal International, Inc.
- Mok, Magdalena M.C. dan Benjamin Wright. 2004. Overview of Rasch Model Families dalam *Introduction to Rasch Measurement: Theory, Models and Application*. Jam Press. Minnesota.
- Sadat, A.M. 2000. Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia. Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia. Jakarta.
- Semiawan, C.R. 1998. Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin. Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi. Jakarta.
- Sudarwan, D. 1995. *Pendidikan Media Komunikasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sumintono, B. Dan Widhiarso, W. 2015. Aplikasi Model Rasch untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial. Edisi Revisi. Trim Komunikata Publishing House. Cimahi.
- Tampubolon, D., P. 2001. Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru. Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad 21. PT.Gramedia. Jakarta.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buatin Teknis Ekonomi*. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2017.