

**PENGARUH IMPLEMENTASI MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2000  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi*



**OLEH :**

**ZULFITRI**  
**84675 / 2007**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2011**

## ABSTRAK

**ZULFITRI, 84675/2007 : Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.**

**Pembimbing : 1. Prof. Dr. H. Agus Irianto  
2. Drs. Alianis, MS**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang tahun masuk mulai tahun 2006,2007,2008, dan 2009 dengan jumlah sebanyak 2573 orang mahasiswa. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang mahasiswa. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proporsional Random Sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dengan uji signifikansi menggunakan uji t sedangkan asumsi klasik menggunakan uji normalitas, homogenitas dan linearitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas layanan FE UNP. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 43,266 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya variabel implementasi ISO 9001:2000 dapat menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa atas layanan secara signifikan dan nilai R Square sebesar 0,308 artinya kontribusi variabel implementasi ISO 9001:2000 terhadap kepuasan mahasiswa atas layanan FE adalah 30,80%, sedangkan 69,20% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa perlunya peningkatan kualitas kinerja pada indikator manajemen kualitas, tanggung jawab manajemen, sumber daya, realisasi produk dan pengukuran yang dilakukan oleh pimpinan, dosen dan staf karyawan FE.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'amin, puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang”.Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)pada program studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Agus Irianto selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Alianis, MS selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis sampai selesainya skripsi ini. Penulis juga banyak mendapatkan bantuanbimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril, materil serta kasih sayang yang tak ternilai harganya.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, Bapak Prof. Dr. Syamsul Amar, M.S.

3. Ketua dan sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak/Ibu staff pengajar dan karyawan FE UNP.
5. Para guru yang pernah mendidik penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Teman-teman angkatan 2007 program studi Pendidikan Ekonomi.

Semoga bantuan yang telah diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan mendapat imbalan dari Allah SWT, amin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penulisan ke depannya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, September 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Kegunaan Penelitian .....	9

## BAB II KERANGKA TEORITIS

A. Kajian teori .....	10
B. Penelitian Yang Relevan .....	25
C. Kerangka Konseptual .....	25
D. Hipotesis .....	26

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Variabel Data .....	30
E. Definisi Operasional .....	31
F. Instrumen Penelitian .....	35
G. Uji Coba Instrumen .....	37
H. Teknik Analisis Data.....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Fakultas Ekonomi UNP .....	46
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
C. Pembahasan .....	72

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### TabelHalaman

1.1 Rata –rata IPK lulusan mahasiswa FE.....	5
1.2 Indeks kepuasan mahasiswa FE tahun 2009.....	6
3.1 Data jumlah mahasiswa FE angkatan 2006-2009.....	28
3.2 Data jumlah sampel penelitian .....	29
3.3 Kisi-kisi instrumen penelitian.....	36
3.4 Daftar skor jawaban setiap pernyataan berdasarkan sifatnya .....	37
3.5 Tingkat reliabilitas .....	38
3.6 Uji validitas dan reliabilitas .....	40
3.7 Kriteria interpretasi nilai.....	42
4.1 Klasifikasi dosen FE-UNP berdasarkan tingkat pendidikan tahun 2011.....	49
4.2 Inventaris sarana dan fasilitas FE.....	50
4.3 Distribusi frekuensi implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan indikator manajemen kualitas .....	52
4.4 Distribusi frekuensi implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan indikator tanggung jawab manajemen .....	53
4.5 Distribusi frekuensi implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan indikator sumber daya.....	56
4.6 Distribusi frekuensi implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan indikator realisasi produk.....	58
4.7 Distribusi frekuensi implementasi manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan indikator pengukuran .....	59
4.8 Distribusi frekuensi kepuasan atas layanan FE dengan indikator dimensi empaty.....	60

4.9 Distribusi frekuensi kepuasan atas layanan FE dengan indikator dimensi bukti nyata.....	61
4.10 Distribusi frekuensi kepuasan atas layanan FE dengan indikator dimensi jaminan.....	63
4.11 Distribusi frekuensi kepuasan atas layanan FE dengan indikator dimensi kesigapan .....	65
4.12 Distribusi frekuensi kepuasan atas layanan FE dengan indikator dimensi kehandalan.. .....	66
4.13 Uji normalitas dengan One Sample Kolomogorof-Smirnov Tes.. .....	68
4.14 Uji homogen dengan Oneway ANOVA .....	69
4.15 Uji linearitas dengn uji F.. .....	70
4.16 Hasil estimasi regresi sederhana .....	70
4.17 Uji t .. .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
--------	---------

2.1 Kerangka Konseptual .....	26
-------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Angket uji coba .....	78
2. Tabulasi Uji Coba Angket.....	83
3. Validitas dan Reabilias Angket.....	85
4. Angket penelitian .....	89
5. Tabulasi Data Penelitian .....	94
6. Tabel Distribusi Penelitian.....	104
7. Analisis Data Penelitian .....	116
8. Izin Penelitian .....	118

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh persaingan ketat dan tantangan yang berat, baik dari lembaga pemerintah maupun swasta serta semua pihak dituntut untuk mempersiapkan diri untuk mampu bertahan (*survive*) dalam menghadapi kondisi tersebut. Keberhasilan dalam memenangkan persaingan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dalam mengelola dan meningkatkan sumber daya yang dimiliki, tetapi mutu suatu produk juga menjadi kunci utama, dimana mutu memegang peranan yang sangat penting baik setiap lembaga pemerintah maupun swasta.

Seiring dengan globalisasi itu, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama lebih khusus lagi tentang standarisasi manajemen mutu. Untuk itu, lembaga pemerintah maupun lembaga swasta perlu menyiapkan kerangka sistem mutu lembaganya ke arah yang diinginkan sesuai dengan sasaran atau tujuan akhir yang ditetapkan oleh lembaga tersebut, dalam pengertian bahwa tujuan atau sasaran mutu dari suatu lembaga mampu mencapai kesesuaian dengan keinginan yang diharapkan dari pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Menanggapi isu tersebut, sebuah lembaga perlu menerapkan sistem manajemen mutu untuk mengubah perilaku yang konsisten dalam mencapai tujuan. Penerapan sistem manajemen mutu dapat memberikan manfaat dan

memberikan nilai tambah bagi lembaga tersebut, diantaranya dapat meningkatkan mutu output yang dihasilkan.

Salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara yang sedang berkembang adalah ISO 9001:2008 yang dihasilkan oleh International Organization for Standardization di Jenewa, Swiss. ISO 9001:2000 adalah standar yang paling komprehensif dan digunakan untuk menjamin kualitas pada tahap perancangan dan pengembangan, produksi, instalasi dan pelayanan jasa. Standar ini merupakan sarana atau sebagai alat untuk dapat mencapai tujuan mutu dalam menerapkan *Total Quality Control* (TQM) yang diharapkan mampu menjawab perkembangan globalisasi ini dimana tujuan akhirnya adalah mencapai efektifitas dan efisiensi suatu organisasi. Standar ini merupakan salah satu standar yang diakui secara internasional. (Tjiptono,2003).

Standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 merupakan suatu hal baru yang dianggap masih relatif baru di Indonesia. Namun, karena tuntutan masyarakat serta kondisi yang ada, terlihat perkembangan penerapan standar ini pada lembaga ataupun organisasi yang ada di Indonesia menunjukkan angka yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa standar ini sudah mulai akrab dan diakui manfaatnya bagi suatu lembaga atau organisasi.

Manfaat dengan adanya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2000, agar tercipta beberapa manfaat, antara lain : 1) mampu membuat sistem kerja dalam organisasi menjadi standar kerja yang terdokumentasi, 2) meningkatkan semangat kerja karyawan karena adanya kejelasan kerja

sehingga tercapai efisiensi, 3) dipahaminya berbagai kebijakan dan prosedur operasi yang berlaku di seluruh organisasi, 4) meningkatnya pengawasan terhadap pengelolaan pekerjaan, dan 5) termonitornya kualitas pelayanan terhadap mitra kerja.

Implementasi ISO 9001:20000 dapat diimplementasikan di lembaga negeri atau pemerintahan maupun di lembaga swasta. Di lembaga pemerintahan dapat diterapkan pada lembaga pendidikan, kebudayaan, dan lain sebagainya. Pada lembaga swasta misalnya pada perusahaan-perusahaan baik yang berkecimpung dalam usaha jasa, perdagangan, manufaktur dan lain-lain.

Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan sebuah lembaga pendidikan tinggi yang menjadi wadah untuk mencetak generasi muda yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang dapat diandalkan dalam pembangunan nasional. UNP akan bersaing dengan perguruan tinggi lain yang ada baik ditingkat nasional maupun ditingkat internasional, sesuai dengan visi UNP yakni menjadi universitas unggul, dinamis dan bermutu tinggi, berbasis pendidikan tenaga kependidikan, berlandaskan nilai-nilai ketaqwaan, serta sebagai langkah untuk mengejar ketertinggalan mutu pendidikan di tanah air. Untuk itu, sangat perlu diterapkan manajemen mutu untuk mencapai tujuan tersebut, apalagi mengingat kualitas pendidikan di UNP bisa dikatakan masih rendah. Hal tersebut terlihat dari akreditasi UNP yang masih berakreditasi B.

Fakultas Ekonomi (FE) adalah salah satu fakultas yang ada di UNP yang mempelajari tentang ilmu ekonomi. Sebagai anak didik UNP maka FE

perlu ikut serta dalam mencapai tujuan UNP, yakni dengan mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 yang telah diterapkan dari tahun 2008 dan sekarang mengimplementasikan ISO 9001:2008 dari tahun 2010. mengimplementasikan sistem manajemen mutu ini di FE bukanlah suatu hal yang mudah, apalagi FE masih terlalu muda untuk sistem manajemen mutu ini yang berbasis standar internasional. Sertifikasi yang diperoleh dari implementasi manajemen mutu ini merupakan bentuk pengakuan dari pihak independen terhadap suatu organisasi, seperti FE. Berdasarkan visi FE untuk menghasilkan sarjana dan magister yang berkualitas dan memiliki daya saing sesuai dengan tuntutan otonomi daerah dan globalisasi, sangat pentinglah manajemen mutu ini di implementasikan.

FE mengimplementasikan standar-standar manajemen mutu ISO 9001:2000 tersebut dalam segala aspek kerja FE baik dalam organisasi, manajemen sampai pelayanan akademik dan administrasi yang diberikan kepada mahasiswa. Seperti menindaklanjuti dosen dan mahasiswa yang tidak disiplin dan lain sebagainya.

Berdasarkan pengamatan di lapangan belum nampaknya hasil yang optimal dalam lingkungan FE itu sendiri. Hal itu dapat dilihat dari fenomena-fenomena berikut ini, diantaranya adalah masih adanya mahasiswa yang lebih cenderung untuk menghabiskan waktu untuk bercengkrama dengan teman-teman daripada belajar sendiri atau kelompok, kurangnya kedisiplinan belajar mahasiswa seperti datang terlambat dan tidak mengerjakan tugas yang diberikan dosen. Selain itu, masih adanya dosen yang mengajar tidak disiplin,

pelayanan administrasi yang sering terlambat dan belum lengkapnya fasilitas baik sarana dan prasarana di FE itu sendiri.

**Tabel 1.1 : Rata-rata IPK lulusan mahasiswa Fakultas Ekonomi UNP sejak diimplementasikannya ISO 9001:2000**

No.	Program Studi	Tahun 2008	Tahun 2009	Rata-rata
1	Pendidikan ekonomi	3,13	3,19	3,16
2	Akuntansi	3,18	3,08	3,13
3	Manajemen	3,15	3,01	3,08
4	Ekonomi pembangunan	3,11	3,01	3,06
	Rata-rata	3,14	3,07	3,11

Sumber: Tata Usaha FE (2010)

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa rata-rata IPK lulusan mahasiswa FE UNP sudah baik yang terletak pada predikat sangat memuaskan, rata-rata tertinggi dua tahun itu adalah pada tahun 2008 dengan IPK 3,14. Namun pada tahun 2009 rata-rata IPK lulusan FE menurun menjadi 3,07 tetapi masih terletak pada predikat sangat memuaskan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan hasil belajar mahasiswa dan belum bisa dikatakan kualitas pendidikan di FE itu sudah baik, sebab para lulusan itu belum bisa sepenuhnya untuk bersaing dengan para mahasiswa lulusan perguruan tinggi lain yang sudah terkenal. Kepuasan terhadap pelayanan akademik dan administrasi bisa mendorong semangat belajar yang tinggi.

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa mahasiswa tahun masuk yang berbeda, tentang kepuasaannya atas pelayanan akademik dan administrasi serta segala aspek yang berhubungan dengan akademik seperti dosen dan tata usaha, pada umumnya mereka menjawab belum cukup puas. Sebagai contoh pelayanan karyawan tata usaha yang tidak ramah, urusan administrasi di FE yang lama, Penasehat Akademik (PA) dan dosen yang sulit ditemui, dan lain sebagainya.

Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu dari dimensi bukti nyata seperti kondisi ruang kuliah, fasilitas, kebersihan, dari dimensi kehandalan seperti pelayanan administrasi mahasiswa, dari dimensi kesigapan seperti kecepatan karyawan dalam melayani mahasiswa, dimensi jaminan seperti kemampuan dosen dalam menyampaikan materi dalam kuliah, dan juga dilihat dari dimensi empati seperti pemberian perhatian kepada mahasiswa. Dari kelima dimensi itulah diukur kepuasan mahasiswa FE yang pada dasarnya belum tercapai. Dibawah ini adalah data mengenai indeks kepuasan mahasiswa FE.

**Tabel 1.2 : Indeks kepuasan mahasiswa FE tahun 2009**

<b>Dimensi kualitas layanan administrasi akademik FE UNP</b>	<b>Mean Persepsi</b>	<b>Mean Harapan</b>	<b>Gap (P-E)</b>
Reliability (kehandalan)	2,71	3,57	-0,87
Responsiveness (ketanggapan)	2,18	3,69	-0,97
Asurance (jaminan)	2,40	3,62	-1,22
Emphaty (empati)	3,49	3,65	-1,16
Tangibles (bukti fisik)	3,13	3,63	-0,50

(Sumber : Rika Anggraini 2009:84)



Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa pada lima dimensi kualitas pelayanan administrasi akademik dianggap belum cukup baik. Hal ini mengidentifikasi bahwa mahasiswa belum puas pada saat itu atas layanan akademik dan administrasi, karena harapan mahasiswa lebih tinggi daripada persepsi.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berminat melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Kepuasan Mahasiswa atas Kualitas Layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari uraian latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Persaingan dalam dunia global sangat ketat, sehingga perlunya kesiapan dari setiap lembaga untuk menghadapi persaingan tersebut. Tetapi belum nampak kesiapan lembaga pendidikan untuk bersaing dalam dunia global.
2. Masih rendahnya kualitas pendidikan di UNP, hal ini nampak pada akreditasi UNP yang masih berakreditasi B.
3. Masih rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa dengan pelayanan akademik dan administrasi di FE itu sendiri, hal tersebut dapat dilihat masih rendahnya hasil belajar mahasiswa.

**C. Batasan Masalah**

Mengingat banyaknya permasalahan yang ada, maka penulis hanya membatasi masalah yang akan diteliti yaitu mengenai kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan adanya implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

**D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah sejauh mana pengaruh implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang?

**E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana pengaruh implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Untuk penulis, sebagai syarat meraih gelar sarjana pendidikan pada program studi Pendidikan Ekonomi.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat dijadikan acuan nantinya.
3. Masukan bagi pihak fakultas untuk menemukan solusi dan perbaikan yang tepat dalam mengatasi permasalahan yang ada di fakultas.
4. Bagi pihak lain, dapat digunakan sebagai sumber karya ilmiah selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, dan setelah melakukan penelitian dan didapatkan hasilnya maka ditarik kesimpulan bahwa implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 itu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan FE UNP. Hal ini menunjukkan bahwa dengan peningkatan yang dilakukan terhadap implementasi manajemen mutu ISO 9001:2000 akan meningkatkan kualitas layanan sehingga akan meningkatkan juga kepuasan mahasiswa.

Koefisien regresi sebesar 0,456 dengan nilai  $t$  hitung 6,578 pada signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan implementasi ISO 9001:2000 akan meningkatkan 0,456 satuan kepuasan atas kualitas layanan. Kemudian nilai  $F$  hitung sebesar 43,266 dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti variabel implementasi ISO 9001:2000 dapat menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan secara signifikan.  $R$  Square 0,308 artinya kontribusi variabel implementasi ISO 9001:2000 terhadap kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan FE adalah 30,80%, sedangkan 69,20% ditentukan oleh faktor lain.

## B. Saran

Saran yang dapat diberikan atas penelitian ini antara lain :

1. Kepada pimpinan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Untuk dapat lebih meningkatkan lagi kualitas layanan yang diberikan hendaknya pimpinan harus mampu menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang-orang yang berkepentingan (*stakeholders*) termasuk mahasiswa dan karyawan dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan-tujuan lembaga (fakultas).

2. Kepada karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Para karyawan hendaknya dapat meningkatkan kinerja dengan menggunakan prinsip fokus pelanggan, artinya karyawan harus memahami kebutuhan mahasiswa (pelanggan) sekarang dan akan datang, harus memenuhi kebutuhan mahasiswa dan giat berusaha melebihi harapan mahasiswa.

3. Kepada peneliti selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian dengan lebih sempurna lagi dan dengan menggunakan variabel-variabel penelitian yang lain yang tidak termasuk dalam variabel yang telah peneliti teliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Rika. 2009. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Layanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi UNP*. Skripsi. UNP Padang.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta:PT Asdi Mahasatya.
- Buku Peraturan Akademik UNP. Padang. UNP
- David, L Goetsch, Stanley B. Davis. 2000. *The Total Quality Approach to Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dharma, Cipta. 2007. *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap Peningkatan Kinerja Pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara*. Tesis. USU Medan.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta : PT Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Gustina. 2010. Pengaruh Persepsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Tentang Proses Belajar dan Mengajar (PBM) Mata Kuliah Kewirausahaan dan Lingkungan Keluarga Terhadap Motivasi Berusaha. Skripsi. UNP Padang.
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Idris. 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Padang.
- Irawan, Handi. 2006. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irianto, Agus. 2007. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Intan Sejati Klaten.
- Miranda, Amin Widjaya Tunggal, dkk. 2005. *Panduan Penerapan manajemen Mutu ISO 9001:2000 bagi Jasa Pelaksanaan Konstruksi dan Konsultasi Konstruksi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.