

**PENENTUAN FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI STATISTIKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JURUSAN MATEMATIKA UNIVERSITAS NEGERI PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Jurusan Matematika Sebagai Salah
Satu Persyaratan Guna memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh
GUSRI WELITA
NIM. 58713/2010**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENENTUAN FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI STATISTIKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JURUSAN MATEMATIKA UNIVERSITAS NEGERI PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR

Nama : Gusri Welita
NIM : 58713
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 24 Januari 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Dra. Media Rosha, M.Si
NIP. 19620815 198703 2 004

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

Nama : Gusri Welita
NIM/BP : 58713/2010
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**PENENTUAN FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM STUDI STATISTIKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
JURUSAN MATEMATIKA UNIVERSITAS NEGERI PADANG
DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS FAKTOR**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 24 Januari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Media Rosha, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dr. Lutfian Almash, MS	2. 
3. Anggota	: Meira Parma Dewi, S.Si, M.Kom	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

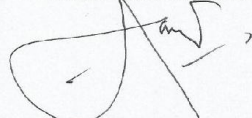
Nama : Gusri Welita
NIM/TM : 58713/2010
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Dr. Hj. Armianti, M.Pd
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Gusri Welita
NIM.58713/2010

ABSTRAK

Gusri welita : Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan penyelenggaraan pendidikan tinggi, salah satunya yaitu Universitas Negeri Padang (UNP) yang dikategorikan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa mahasiswa program studi Statistika Jurusan Matematika UNP, didapatkan informasi bahwa sebagian mahasiswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat keluhan mengenai prasarana di ruang perkuliahan yang kurang lengkap (AC dan infokus), jaringan wifi yang lamban, prasarana di ruang baca yang kurang memadai dan dosen Pembimbing Akademik (PA) yang sulit ditemui. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Jurusan Matematika FMIPA UNP adalah: bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Salah satu analisis statistik yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor penentuan kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap kualitas Jurusan Matematika UNP adalah analisis faktor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi Statistika terhadap kualitas pelayanan Jurusan Matematika UNP

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Pada penelitian ini populasi adalah mahasiswa statistika angkatan 2011 dan 2012 yang aktif kuliah semester Juli-Desember 2013. Sampel berjumlah 62 orang, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah metode *proporsional stratified random sampling*. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner yang berisikan pernyataan mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan yang diuraikan dalam 21 variabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap kualitas pelayanan Jurusan Matematika UNP ada sepuluh faktor. Faktor tersebut adalah sarana di Jurusan Matematika (ruang perkuliahan, laboratorium, dan ruang baca), prasarana dan media informasi layanan akademik (papan informasi/portal akademik), penyampaian materi oleh dosen, keterbukaan dosen dalam memberikan nilai, informasi tentang matakuliah yang diambil, keakuratan informasi yang diterima mahasiswa, keramahan staf/karyawan dalam melayani mahasiswa. kemudahan konsultasi dengan dosen PA, penyediaan tutor/bimbingan untuk matakuliah sulit dan dosen PA memberikan nasehat/perhatian.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor”. Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA Universitas Negeri Padang.

Dalam pembuatan dan penyusunan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Media Rosha, M.Si, dosen Pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Lutfian Almash, MS dan Ibu Meira Parma Dewi, S.Si, M.Kom, selaku dosen Penguji
3. Ibu Dr. Hj. Armiami, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Ibu Dra. Hj. Nonong Amalita, M.Si, selaku Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.

5. Bapak Muhammad Subhan, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Matematika FMIPA UNP dan validator kuesioner.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar Jurusan Matematika FMIPA UNP.
7. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Labor Komputer Matematika FMIPA.
8. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis selama studi dan penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini mungkin belum sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan adanya kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini dan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan peneliti semoga tugas akhir ini dapat memberikan arti dan manfaat bagi pembaca dan peneliti sendiri.

Padang, Januari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Pelayanan Perguruan Tinggi	8
B. Kepuasan Pelanggan	12
C. Kepuasan Mahasiswa	15
D. Analisis Faktor	18
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Sumber Data	30
C. Populasi dan Sampel	30

D. Variabel Penelitian.....	33
E. Instrument Penelitian	34
F. Teknik Analisis Data	42
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	45
B. Hasil Analisis Data	50
C. Pembahasan.....	61
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Kuesioner	35
2. Kategori Pernyataan dengan Skala Likert	37
3. Kepuasan Mahasiswa Prodi Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika berdasarkan Data Uji Coba	38
4. Reliabilitas Uji Coba Kuesioner	41
5. Struktur Data	42
6. Kepuasan Mahasiswa Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika FMIPA UNP	45
7. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	52
8. Besar Keragaman Variabel (%) yang Diterangkan masing-masing Faktor	58
9. Keragaman Sepuluh Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	61
10. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Statistika Terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika FMIPA UNP	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Uji Coba Kuesioner.....	71
2. Data Hasil Penelitian	73
3. Matrik Peragam	77
4. Matrik Korelasi.....	78
5. Nilai Eigen dan Keragaman Faktor	81
6. Vektor Eigen	82
7. Model Analisis Komponen Utama	84
8. Bobot Faktor.....	87
9. Lembar Uji Validitas instrument penelitian	89
10. Instrumen Penelitian	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan penyelenggara pendidikan tinggi. Peserta didik perguruan tinggi disebut mahasiswa, sedangkan tenaga pendidik perguruan tinggi disebut dosen. Menurut jenisnya, perguruan tinggi dibedakan atas dua yaitu perguruan tinggi yang diselenggarakan pemerintah, dan perguruan tinggi yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Di Indonesia, perguruan tinggi dapat berbentuk akademi, institut, politeknik, sekolah tinggi, dan universitas.

Universitas sebagai penyedia jasa pendidikan tentunya harus menjaga kualitas jasa yang diberikan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Sebab kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sangat penting karena penilaian konsumen terhadap pembelian jasa merupakan konstruk yang menentukan kemungkinan adanya pembelian ulang dari konsumen dan akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan mahasiswa, universitas harus sungguh-sungguh memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para mahasiswa dan memperbaiki kekurangan yang ada. Salah satunya dengan menjalankan program pelayanan akademik yang mampu memenuhi tuntutan dan kepuasan para mahasiswa sebagai pelanggan, sebab kepuasan pelanggan memegang peran yang penting dan kritis bagi kelangsungan dan perkembangan kehidupan suatu perusahaan. Dengan mendengarkan konsumen

(dan kemudian merespon keinginan/permintaan) maka akan memberikan hasil yang lebih memuaskan dan membuat konsumen menjadi loyal.

Universitas Negeri Padang (UNP) adalah lembaga pendidikan tinggi negeri yang berada di Padang Sumatera Barat yang menyelenggarakan pendidikan akademik, profesi, dan vokasi dalam bidang kependidikan dan non kependidikan. Untuk saat ini UNP memiliki tujuh fakultas yaitu fakultas ilmu pendidikan (FIP), fakultas ekonomi (FE), fakultas ilmu sosial (FIS), fakultas teknik (FT), fakultas ilmu keolahragaan (FIK), fakultas bahasa dan seni (FBS) dan fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam (FMIPA).

Jurusan matematika merupakan salah satu jurusan di FMIPA UNP yang cukup diminati oleh para calon mahasiswa, yang mana jurusan matematika memiliki komitmen untuk mencetak mahasiswa yang berkualitas dan dapat berkembang di dalam masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya prestasi yang telah diukir oleh mahasiswa matematika FMIPA UNP dalam olimpiade sains tingkat nasional dan tenaga pendidik yang kompeten di bidangnya.

Sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan, jurusan matematika tentunya harus memikirkan strategi pemasaran yang paling baik, paling tepat dan sesuai agar dapat bertahan dan terus berkembang dalam dunia pendidikan. Perubahan karakteristik mahasiswa yang dalam hal ini mahasiswa lebih kritis dan lebih cerdas, juga menuntut institusi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih cepat, begitu juga dengan jurusan matematika. Untuk dapat memikat calon mahasiswa yang cukup berkualitas, dan menjamin kepuasan mereka,

maka jurusan matematika FMIPA UNP harus berusaha mempertahankan dan lebih meningkatkan pelayanannya. Menurut Parasuraman dalam (Lupiyoadi, 2001:148) terdapat lima pokok dimensi pelayanan yaitu: 1) *reliability*/keandalan (kemampuan memberikan pelayanan yang tepat), 2) *tangibles*/sarana dan prasarana (tampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi), 3) *emphaty*/perhatian (kepedulian karyawan terhadap pelanggan), 4) *responsiveness*/daya tanggap (kemauan untuk membantu pelanggan dengan cepat), dan 5) *assurance*/jaminan (pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan konsumen).

Banyak hal yang menjadi pertimbangan bagi calon mahasiswa untuk sampai pada keputusan memilih jurusan tertentu sebagai tempat yang diyakini dapat memberikan kompetensi akademis yang bakal ia tekuni. Oleh sebab itu jurusan matematika FMIPA UNP perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswanya (termasuk mahasiswa program studi statistika).

Program studi statistika adalah program pendidikan D3 yang didirikan pada tahun 2007 oleh jurusan matematika FMIPA UNP. Walaupun masih tergolong baru, program studi ini diharapkan mampu menghasilkan para ahli statistik yang professional dan kompeten dibidangnya. Oleh sebab itu kepuasan mahasiswa statistika juga harus diperhitungkan oleh jurusan matematika. Namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa statistika, masih ditemukan keluhan mahasiswa

mengenai pelayanan yang diberikan jurusan matematika. Misalnya tidak semua ruangan perkuliahan yang dilengkapi dengan fasilitas pelengkap seperti AC dan infokus, jaringan internet melalui wifi yang lamban, fasilitas pelengkap diruang baca yang kurang memadai dan dosen PA yang sulit ditemui. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya perhatian jurusan terhadap pemeliharaan fasilitas yang sudah disediakan.

Apabila pelayanan yang disediakan oleh jurusan matematika kurang memuaskan, maka di khawatirkan akan berkurangnya minat calon mahasiswa untuk memilih jurusan matematika FMIPA UNP sebagai tempat mereka melanjutkan pendidikan. Sebab, keputusan calon mahasiswa baru tersebut juga dipengaruhi oleh mahasiswa yang sudah pernah menempuh pendidikan di bidang yang sama. Mahasiswa yang sudah merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima dapat menarik calon mahasiswa baru melalui komunikasi positif kepada teman maupun relasi mereka.

Banyak faktor penentu kepuasan mahasiswa statistika terhadap pelayanan jurusan matematika FMIPA UNP, sehingga diperlukan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Salah satu analisis yang dapat digunakan adalah analisis faktor.

Analisis faktor adalah suatu metode statistika multivariat yang mencoba menerangkan hubungan antar sejumlah faktor yang saling ketergantungan antara satu dengan yang lain sehingga bisa dibuat satu atau lebih kumpulan faktor yang lebih sedikit dari jumlah faktor awal. Analisis faktor ini dapat digunakan untuk mengetahui faktor-faktor dominan dalam menjelaskan suatu

masalah (Supranto, 2004:113). Analisis faktor juga bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi diantara sejumlah besar variabel dengan cara mengidentifikasi satu set dimensi pokok yang sama. Analisis Faktor termasuk pada *Independence Technique*, yang berarti tidak ada variabel dependen maupun independen.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “ **Penentuan Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Statistika terhadap Kualitas Pelayanan Jurusan Matematika Universitas Negeri Padang dengan Menggunakan Analisis Faktor**”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, maka penelitian ini difokuskan pada faktor pelayanan jurusan matematika yang terdiri dari faktor sarana dan prasarana (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan perhatian (*Emphaty*) terhadap kepuasan mahasiswa statistika jurusan matematika FMIPA UNP.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dirumuskan beberapa hal yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa statistika terhadap kualitas pelayanan jurusan matematika FMIPA UNP adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa statistika program studi terhadap kualitas pelayanan Jurusan Matematika FMIPA UNP?
2. Faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap layanan Jurusan Matematika FMIPA UNP?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap layanan Jurusan Matematika FMIPA UNP.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi statistika terhadap layanan Jurusan Matematika FMIPA UNP.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Menjadi bahan masukan bagi Jurusan Matematika FMIPA UNP untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap mahasiswa baik secara akademis maupun non akademis.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dalam penerapan analisis faktor untuk kasus kualitas pelayanan jurusan.
3. Menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa statistika terhadap kualitas pelayanan Jurusan Matematika FMIPA UNP adalah kelima faktor kualitas layanan yaitu:
 - a. Faktor bukti langsung (*tangible*) yang terdiri dari sarana di jurusan matematika (ruang perkuliahan, laboratorium, dan ruang baca) serta prasarana dan media informasi layanan akademik (papan informasi/portal akademik).
 - b. Faktor keandalan (*reliability*) terdiri dari penyampaian materi yang diberikan dosen dan keterbukaan dosen dalam memberikan nilai.
 - c. Faktor daya tanggap (*responsiviness*) terdiri dari informasi tentang matakuliah yang diambil.
 - d. Faktor jaminan (*assurance*) terdiri dari keakuratan informasi yang diterima mahasiswa, kesopanan dan keramahan staf/karyawan dalam melayani mahasiswa dan kemudahn konsultasi dengan dosen pembimbing akademik (PA).
 - e. Faktor perhatian (*emphaty*) yang terdiri dari penyediaan tutor/bimbingan untuk matakuliah sulit dan dosen PA memberikan nasehat/perhatian.

2. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa statistika terhadap kualitas pelayanan jurusan matematika FMIPA UNP adalah faktor jaminan (*assurance*) yaitu keakuratan informasi jurusan matematika yang diterima oleh mahasiswa statistika.

B. Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah:

1. Dalam upaya meningkatkan pelayanan Jurusan Matematika maka penyediaan tutor/bimbingan untuk matakuliah yang sulit dan pelayanan khusus bagi mahasiswa yang memiliki indeks prestasi akademik rendah harus lebih ditingkatkan karena berdasarkan hasil penelitian kedua variabel ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah yaitu dibawah 50%.
2. Dalam kesempatan ini peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel baru dengan populasi yang lebih besar serta mampu menerapkan analisis faktor pada permasalahan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. (1996). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gasper, Vincent. (1992). *Teknik Analisis Dalam Percobaan 2*. Bandung: Tarsito Bandung
- Jhonson, A Richard & Wichern W. Dean. (1998). *Applied Multivariate Statistical Analysis 2nd Edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. (2004). *Mutu Pelayanan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Simamora, Bilson. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M. dan Sofyan E. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sudarwan, D. 1995. *Pendidikan Media Komunikasi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, cet.III*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suryabrata, Sumadi. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suryanto. (1998) . *Metode Statistika multivariate*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Gholia Indonesia.
- <http://masimangun.blogspot.com/2012/11/kualitas-pelayanan-pendidikan.html>, diakses tanggal 27 februari 2013.
- http://kartika-s-n-fisip08.web.unair.ac.id/artikel_detail-37853-hardskill%20Pelayanan%20Jasa%20Informasi.html, diakses tanggal 28 februari 2013.
- <http://Wijayahery.blogspot.com/2012/03/pengertian-kualitas-pelayanan.html>, diakses tanggal 27 februari 2013.
- <http://yuwanabaskoro.blogspot.com/2010/03/teknik-industri.html>, diakses tanggal 27 februari 2013.