

Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik tentang Kepuasan Mahasiswa

Sujianto¹, Mujiono², Ida Bagus Suardika³, Sri Indriani³

¹ Dosen Bisnis Digital S.1 ITN Malang

² Dosen Teknik Elektro S.1 ITN Malang

³ Dosen Teknik Industri S.1 ITN Malang

Email : sujianto100570@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Institut Teknologi Nasional Malang. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang menjelaskan hubungan kausal antar variable melalui pengujian hipotesis. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 mahasiswa Institut Teknologi Nasional Malang. Teknik analisis data menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua hipotesis yang diajukan diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan antara Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa, dimensi Responsiveness merupakan factor dominan yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.

Keywords Reliabilitas, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelaksana administrasi di Universitas menjadi unsur yang harus diperhatikan guna mendukung dan memfasilitasi unsur lain seperti pengelola yayasan, pimpinan, dosen, senat, penelitian dan pengabdian masyarakat, perpustakaan, laboratorium, bengkel, taman percobaan dan pusat computer (Pasal 27 PP 60 Tahun 1999)[2]. Setiap unsur perguruan tinggi administrasi harus menjalankan fungsinya dengan baik, sehingga unsur perguruan tinggi, mahasiswa dan masyarakat yang membutuhkan jasa dapat memenuhi segala harapan dan minat yang berkaitan dengan kepentingan akademik. Secara internal, pelayanan dihadapkan pada tuntutan dan kepuasan kepentingan akademik. Secara internal, pelayanan dihadapkan pada tuntutan dan kepuasan kepentingan berbagai pihak, seperti: pimpinan, pemegang saham (yayasan), karyawan dalam organisasi itu sendiri. Untuk itu diperlukan manajemen yang baik dan efektif, sehingga mahasiswa sebagai "target" penerima layanan mendapatkan kepuasan. Selain itu, meski berada di luar organisasi, ada pihak yang merasakan pentingnya keberhasilan pelayanan yaitu orang tua mahasiswa pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Menurut Engel (2005)[3], kepuasan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana alternative yang dipilih paling sedikit memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai kepuasan bagi pengguna jasa pelanggan. Pengelola Perguruan Tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mahasiswa khususnya mendapatkan kepuasan yang maksimal dengan beban risiko yang dialihkan, apalagi saat konsumen semakin kritis dalam memilih mana yang dirasa memberikan banyak keuntungan. Kepuasan sangat penting untuk diperhatikan. Memberi kepuasan adalah tujuan dari setiap jenis bisnis.

Tantangan yang muncul adalah bagaimana memberikan kualitas layanan yang lengkap dan berdaya saing, yang semakin memungkinkan setiap divisi bekerja lebih efisien dan produktif, yang pada akhirnya mendorong peningkatan layanannya kepada pengguna jasa. Artinya, harus mampu memberikan layanan secara efisien dan efektif, yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa "kualitas layanan" dapat diartikan sebagai sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima[5]. Singkatnya, kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara kinerja actual yang dipersepsikan. Atribut layanan dan atribut yang diharapkan pelanggan, oleh karena itu kunci pencapaian kualitas layanan yang baik atau unggul adalah memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten.

Kotler (2007) menjelaskan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan adalah dengan mengidentifikasi tiga kondisi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan[4]. Kondisi pertama adalah kualitas pelayanan yang buruk dimana pelayanan yang diterima dibawah ekspektasi, dan hal ini menyebabkan pelanggan merasa tidak puas atau kecewa. Kondisi kedua adalah kualitas pelayanan yang baik, dimana pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, dan tidak mengakibatkan konsumen merasa puas, Kondisi ketiga adalah kualitas pelayanan yang sangat baik atau unggul, dimana pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi, dan hal ini

menyebabkan konsumen merasa puas, senang atau senang. Singkatnya, kepuasan pelanggan akan tercapai jika layanan yang diterima setidaknya sama atau akan melebihi layanan yang diharapkan.

Tjiptono (2006)[10]. Menyatakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu jasa tertentu determinan yang digunakan dapat berupa kombinasi dari determinan kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli. Factor utama yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi layanan, maka pelangganlah yang menilai tingkat kualitas layanan.

Selanjutnya Tjiptono (2006) [10], menyatakan bahwa terdapat 5 elemen yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis untuk mengukur kualitas layanan, sehingga pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Kelima elemen tersebut adalah : (1) reliabilitas, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara langsung, akurat, konsisten dan memuaskan; (2) responsiveness adalah keinginan dan kemauan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara responsif; (3) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan kepercayaan staf, bebas dari risiko dan keraguan; (4) empati meliputi kemudahan menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pelanggan, (5) Tangibles (bukti fisik) adalah fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan komunikasi.

Model penelitian mengenai hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan didasarkan pada pendapat Barnes (2003) [1] bahwa untuk meningkatkan kepuasan perlu adanya nilai tambah pada apa yang kita tawarkan. Menambahkan nilai akan membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapat lebih dari apa yang mereka bayarkan atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan

Institut Teknologi Nasional Malang sebagai institusi pendidikan tinggi merupakan salah satu institusi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pendidikan formal khususnya perguruan tinggi menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan mampu menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kondisi persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut perguruan tinggi untuk menunjukkan kualitas pendidikan yang mampu dan unggul dalam persaingan. Institut Teknologi Nasional Malang belum melaksanakan one day service, khususnya di unit Administrasi Akademik dan Biro Kemahasiswaan.

Penelitian Rahareng dan Volunteers (2017) membuktikan bahwa Service Quality yang terdiri dari Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty dan Tangible berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Telekomunikasi. Lebih lanjut Nugroho et al., (2018) menemukan bukti bahwa bukti fisik, reliabilitas dan jaminan tidak berperan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Responsivitas dan empat dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Institut Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya[6,7].

Liden dan Edvardsson (2003) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai jika kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Harapan pelanggan adalah yang harus diperhatikan. Tanpa mengetahui ekspektasi pelanggan, sulit bagi perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya. Kualitas pelayanan yang diberikan harus dapat membawa konsumen pada tingkat kepuasan, artinya dengan memberikan pelayanan diharapkan konsumen dapat memanfaatkannya tanpa merasa kecewa. Kepuasan yang dicapai membawa pelanggan untuk mengulangi penggunaan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya terkait variable yang mempengaruhi kepuasan maka dapat diidentifikasi variable yang menjadi determinan kepuasan mahasiswa yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Penelitian ini mencoba untuk menguji kembali pengaruh variable reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Nasional Malang dalam mendapatkan layanan akademik dengan mengembangkan model seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.

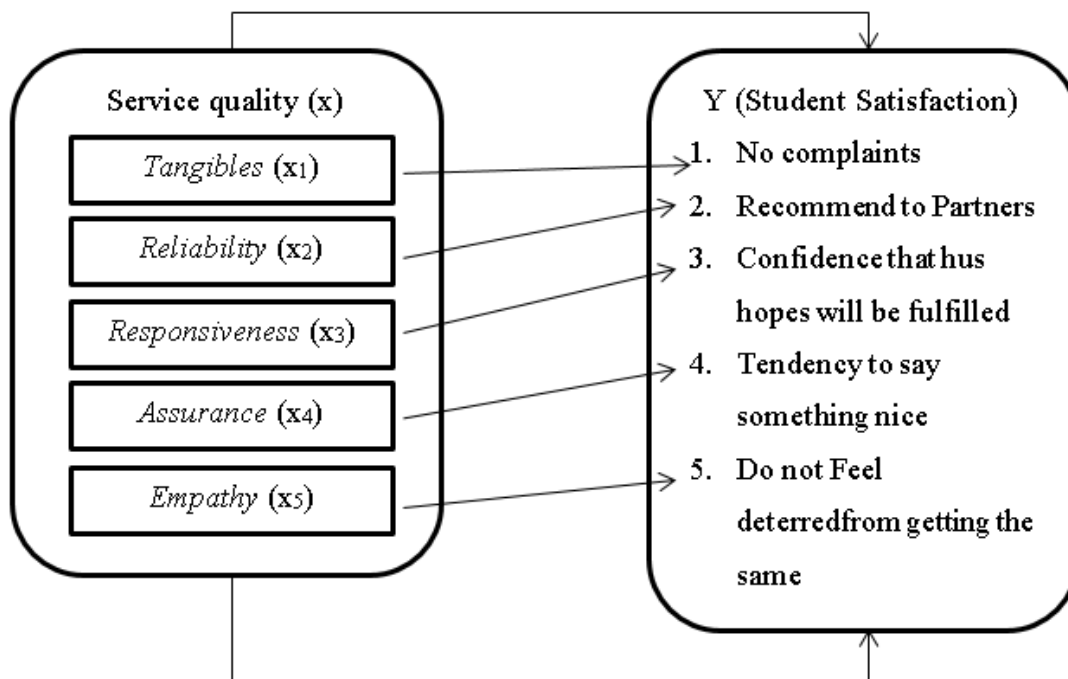


Fig. 1. Model Penelitian

Hipotesa

H.1 Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

H.2 Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, emoati dan berwujud secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori yang dilakukan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variable penelitian melalui pengujian hipotesis. Menurut Roscoe (2007)[8], salah satu cara untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel harus beberapa kali (sebaiknya 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variable dalam penelitian. Berdasarkan aturan Roscoe ditentukan minimal sampel 120 mahasiswa Jurusan Teknik Kimia Institut Teknologi Nasional Malang yang berjumlah 20 dikalikan 6 variabel. Proses pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala likert 5 jawaban mulai dari sangat tidak setuju (skor 1) sampai sangat setuju (skor 5). Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Penelitian ini menggunakan enam variable yang terdiri dari lima variable independen dan 1 variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda dengan melihat nilai R-Square masing-masing variable dependen sebagai kekuatan prediksi model persamaan. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variable independen terhadap konstruk variabel dependen apakah memiliki pengaruh substantif. Berikut adalah hasil keluaran R-Square:

R Square	
Satisfaction	0,709

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R-Square, Kepuasan Mahasiswa adalah 0,909, hal ini berarti kontribusi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphy terhadap kepuasan mahasiswa adalah 90,9%, sisanya 9,1% dipengaruhi oleh factor lain.

Penelitian ini menggunakan uji f, untuk mengetahui pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphy terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung > F table maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternative (Ha) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa lima variable independen yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy secara bersama sama berpengaruh terhadap variable dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Kotler (2007) menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dengan mengidentifikasi tiga kondisi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan[4]. Kondisi pertama adalah kualitas pelayanan yang buruk, dimana pelayanan yang diterima dibawah ekspektasi, dan hal ini menyebabkan pelanggan merasa tidak puas atau kecewa. Kondisi kedua adalah kualitas pelayanan yang baik, dimana pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, dan hal inilah yang menyebabkan konsumen merasa puas, senang atau senang. Singkatnya, kepuasan pelanggan akan tercapai jika layanan yang diterima setidaknya sama atau akan melebihi layanan yang diharapkan.

Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t. Aturan keputusan penhujian menggunakan metode uji-t. Aturan pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis dilakukan sebagai berikut jika nilai t hitung > t tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima dan nilai t hitung > t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

TABLE I. HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Influence Testing						
No	Relationship between Variables (Explanatory variabel) – Response variabel		t - count	coefficient	p-value	Remark
1	Tangible	Satisfaction	4.024	0.127	0.000	Significant
2	Reliability	Satisfaction	6.216	0.158	0.000	Significant
3	Responsiveness	Satisfaction	10.055	0.299	0.000	Significant
4	Assurance	Satisfaction	3.042	0.107	0.003	Significant
5	Empathy	satisfaction	2.950	0.130	0.004	Significant

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Tangible berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Tangible akan berakibat pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Makna dari temuan tersebut menunjukkan bahwa secara empiris Tangible merupakan faktor penentu dalam kepuasan mahasiswa Perguruan Tinggi Institut Teknologi Nasional dalam memperoleh layanan administrasi akademik. Berwujud dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Penunjang fisik untuk system operasi Kampus tidak hanya mencakup fasilitas interior dan eksterior gedung, tetapi juga mencakup seluruh fasilitas pendukung fisik untuk system operasi seperti kelengkapan peralatan, kecanggihan peralatan dan kemudahan menjangkau lokasi kampus.

Ukuran kepuasan mahasiswa sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan, oleh karena itu peningkatan kualitas layanan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi kampus. Mahasiswa akan membutuhkan kenyamanan saat menunggu giliran untuk mendapatkan layanan. Penataan eksterior dan interior akan memberikan kesan yang baik bagi mahasiswa. Penampilan petugas administrasi yang menyenangkan, kebersihan ruangan, kelengkapan ruangan dan kelengkapannya menjadi faktor yang dapat memberikan gambaran di hati mahasiswa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan komitmen kampus.

Reliabilitas terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Reliabilitas akan mengakibatkan peningkatan kepuasan mahasiswa. Makna dari temuan tersebut menunjukkan bahwa secara empiris Reliabilitas merupakan faktor penentu dalam Kepuasan Mahasiswa Perguruan Tinggi Institut Teknologi Nasional dalam memperoleh pelayanan administrasi akademik. Secara teoritis dikatakan bahwa keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, andal, dan memuaskan. Kualitas pelayanan ini mencakup dua hal yaitu konsistensi pekerjaan dan kemampuan dipercaya. Dalam hal ini Universitas harus memberikan jasanya secara tepat dalam memenuhi janjinya sesuai dengan karakter jasa yang dihasilkan.

Mahasiswa menganggap bahwa dimensi reliabilitas sangat penting. Mahasiswa menginginkan keandalan dalam memecahkan masalah yang dihadapi dan tindakan yang akan diambil terkait masalah yang dihadapi. Dengan kemampuan yang tinggi dari setiap tenaga layanan khususnya administrasi akademik maka permasalahan setiap mahasiswa akan segera teratasi dan akan terpenuhi.

Responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian terdapat dukungan untuk menerima hipotesis yang menyatakan bahwa “Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien yang bertanda positif artinya semakin baik responsiveness akan berakibat pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Arti dari temuan tersebut menunjukkan bahwa Responsiveness secara empiris adalah faktor penentu kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Nasional dalam mendapatkan pelayanan administrasi akademik.

Responsiveness merupakan keinginan staf atau karyawan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan yang responsif. Karyawan atau staf harus memiliki kemampuan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan yang responsif. Karyawan atau staf harus memiliki kemampuan dan kesiapan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa sehingga setiap karyawan dituntut memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Proses antara penyelesaian masalah mahasiswa dan responsivitas petugas menyangkut responsivitas petugas

dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, tindakan yang cepat dan tepat ketika seorang mahasiswa mengalami masalah dengan administrasi akademiknya. Petugas harus terus meningkatkan kemampuannya dan didampingi pengawasan agar proses penyelesaian lancar. Layanan dimaksudkan untuk terus menerus, komprehensif, terintegrasi, proaktif dan memfokuskan perhatian dan tanggung jawab pada keluhan mahasiswa.

Assurance terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik Assurance akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Mahasiswa. Makna dari temuan tersebut menunjukkan bahwa secara empiris Assurance merupakan faktor penentu dalam kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Nasional dalam mendapatkan pelayanan administrasi akademik.

Assurance meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan yang harus dimiliki oleh staf atau karyawan. Pegawai administrasi akademik dituntut untuk memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Kampus harus memiliki sumber daya manusia yang terlatih dengan kualitas yang tinggi. Hal ini dilakukan untuk memastikan ketepatan dan kecepatan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Petugas khususnya dalam pelayanan administrasi akademik dapat memberikan pelayanan dengan solusi yang terjamin terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa.

Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian terdapat dukungan untuk menerima hipotesis yang menyatakan bahwa “Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai koefisien yang bertanda positif artinya semakin baik empati maka akan semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa. Makna dari temuan tersebut menunjukkan bahwa secara empiris Empati merupakan salah satu faktor penentu kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Nasional dalam mendapatkan pelayanan administrasi akademik.

Empati adalah kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan mahasiswa. Dalam hal ini artinya lokasi, fasilitas pelayanan yang mudah dijangkau, waktu tunggu mahasiswa yang tidak terlalu lama, dan jalur komunikasi yang mudah dihubungi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya empati. Staf administrasi akademik atau pegawai harus dapat memberikan informasi kepada mahasiswa dalam bahasa yang mudah dipahami dan selalu mendengarkan saran dan keluhan mahasiswa, memahami kebutuhan mahasiswa, memiliki disiplin waktu yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kondisi ini akan membekas di hati mahasiswa. Mahasiswa akan merasa puas dengan perhatian yang diberikan untuk setiap masalah. Meski sederhana, keramahan petugas merupakan hal yang sangat berharga bagi Kampus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel responsiveness berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa. Mengukur kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan, oleh karena itu peningkatan kualitas layanan merupakan kebutuhan yang mendasar bagi kampus. Mahasiswa akan membutuhkan pegawai administrasi yang mempunyai responsivitas tinggi dalam melayani kebutuhan mahasiswa, pegawai administrasi harus memiliki kemampuan dan kesiapan untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa, sehingga setiap pegawai dituntut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

KESIMPULAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan dalam pelayanan, bukti fisik, jaminan yang diberikan, perhatian terhadap kebutuhan konsumen dan responsivitas terhadap kebutuhan dan keluhan konsumen secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Institut Teknologi Nasional Malang, diketahui juga bahwa semakin kuat pengaruh hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel pilihan tersebut didasarkan pada masing-masing variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Perguruan Tinggi Institut Teknologi Nasional Malang, yaitu : dimensi daya tanggap yang dianggap paling dominan berpengaruh terhadap variabel kepuasan.

REFERENCES

- [1] Barnes, James, G. 2003. **Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan**. Alih Bahasa Andreas Winardi. Andi Offsets. Yogyakarta.
- [2] Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1999, **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi**, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- [3] Engel, J.F., 2005, **Perilaku Konsumen**, Jilid I Terjemahan oleh F.X. Budiyanto. 1994. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [4] Kotler, Philip. 2007. **Manajemen Pemasaran di Indonesia**, Terjemahan Susanto, AB, Buku 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [5] Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**. Jakarta: Salemba Empat.
- [6] Nugroho, N.E., Vahyono, K.E., dan Suryawirawan, O.A. 2018. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa**. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- [7] Prosiding SENDI, 2018. Rahareng, Vinny, J dan Relawan, Nurmida, 2017, **Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan mahasiswa** (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom). Jurnal Ad Bispreneur Vol. 2 No. 2. Agustus 2017 Hal. 125-133.
- [8] Roscoe, J.T. (2007). **Statistik Penelitian Fundamental Untuk Ilmu Perilaku**. (Edisi ke 2 nd) New York: Holt Rinehart & Winston.
- [9] Liden, Bjarlin. S & Edvardsson Bo. 2003. **Harapan Pelanggan Pada Jaminan Layanan Mengelola Kualitas Layanan**. Vol. 13 No. 5 MCB UP Terbatas
- [10] Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Malang: Penerbit Bayumedia.
- [11] Reiny, Sujianto, (2022), The Effect of Service Quality on Financial Expectations With a Return on Quality Approach at Hospital X Sidoarjo, Journal Knowledge Industrial Engineering (JKIE), Vol. 09 No. 01 hal. 35-42.