

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN DIPLOMA III KEBIDANAN POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPURBAN

Ika Fitria Elmeida¹⁾

¹⁾ Jurusan Kebidanan Tanjungkarang Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang

Email: Ika_elmeida@yahoo.co.id

Abstrak

Kualitas implementasi kurikulum praktik meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik merupakan salah satu alat pemasaran jasa yang utama untuk mencapai tujuan organisasi, sekaligus memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal ini adalah lulusan dan pengguna lulusan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas implementasi kurikulum praktik yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan tampilan fisik terhadap kepuasan pengguna lulusan dan mengetahui dimensi mana yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan pengguna lulusan D III Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang di Kota Bandar Lampung. Penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* serta menggunakan teknik acak sederhana proporsional, telah dilakukan terhadap 50 bidan lulusan tahun 2009 dan 2010 yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel kualitas implementasi kurikulum praktik dan kepuasan pengguna lulusan diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5. Uji statistik dengan diagram kartesius *Importance performance*, *Pearson Product Moment* dan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian ini mencatat bahwa pengaruh kualitas implementasi kurikulum terhadap kepuasan pengguna lulusan secara simultan adalah 83% (nilai $p < 0,05$). Secara parsial dimensi yang mempunyai pengaruh bermakna terhadap kepuasan pengguna lulusan adalah dimensi daya tanggap, empati dan penampilan fisik (nilai $p < 0,05$). Pengaruh daya tanggap, empati dan penampilan fisik masing-masing adalah 33,4%, 18,8%, dan 29,7% sehingga total pengaruh gabungan adalah 82% (nilai $p < 0,05$). Simpulan bahwa kualitas implementasi kurikulum praktik meningkatkan kepuasan pengguna lulusan dan dimensi yang paling berpengaruh adalah daya tanggap dan penampilan fisik. Perlu diteliti faktor-faktor lain yang berkaitan dengan pengguna lulusan.

Kata kunci: jasa pendidikan, implementasi kurikulum, lulusan.

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Untuk pelaksanaan pendidikan tersebut dibutuhkan kurikulum yang dapat memberikan arah bagi satuan pendidikan tertentu (Undang-undang RI no.20 Th. 2003).

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh sekolah supaya sekolah tetap ada sesuai dengan konsep pemasaran yang bertujuan untuk mencapai profit melalui kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2006). Permasalahan yang dihadapi oleh institusi jasa

pendidikan adalah bagaimana strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa pendidikan tersebut. Dalam hal ini pemakai jasa pendidikan adalah mahasiswa dan orangtua mahasiswa yang membiayainya. Kepuasan pelanggan eksternal pada perusahaan jasa sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan pelanggan internal dan dalam dunia pendidikan jalur institusi politeknik kesehatan, peranan dosen sebagai penyedia jasa dan sekaligus pelanggan internal sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1996)

Pendidikan D-3 kebidanan bertujuan untuk menyiapkan tenaga bidan profesional yang mampu menerapkan dan melaksanakan tugas dan wewenang bidan di masyarakat serta berperan serta aktif dalam berbagai kegiatan di masyarakat sesuai dengan perannya, yaitu sebagai bidan pelaksana, pengelola, pendidik, dan peneliti dibidang kesehatan (Undang-undang RI no.20 Th 2003).

Saat ini jumlah institusi pendidikan Diploma III (D-3) kebidanan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta sudah demikian banyaknya, hasilnya ribuan lulusan D-3 kebidanan bermunculan setiap tahunnya dan telah bertugas diberbagai tempat seperti di rumah sakit, puskesmas, klinik dan menjadi bidan di desa, namun kompetensi lulusan D 3 kebidanan tersebut belum bisa dikatakan baik(Dinas Kesehatan Prov. Lampung, 2010).

Begitu banyak lulusan D 3 kebidanan ternyata tidak berdampak signifikan terhadap angka kematian ibu (AKI) di Indonesia. Berdasarkan hasil survei SDKI diketahui penurunan AKI dari tahun 2002-2003 sebesar 307 per 1.000 kelahiran hidup dan pada tahun 2007 AKI hanya turun menjadi 228 per 1.000 kelahiran hidup (Dinas Kesehatan Prov. Lampung, 2010).

Dalam rangka peningkatan mutu pendidikan yang dapat menghasilkan bidan bermutu, maka diperlukan tenaga dosen yang berkualitas, sarana dan prasarana, serta kurikulum baik meliputi pemberian teori yang oleh tenaga pendidik yang kompeten dan berkualitas maupun praktik yang meliputi pemilihan lahan praktik yang bermutu, waktu praktik yang memadai dan pembimbing praktik lapangan yang kompeten dan berkualitas sehingga dapat memuaskan pengguna, yaitu mahasiswa dan pada akhirnya juga memenuhi kepuasan pengguna lulusan yang dalam penelitian ini peneliti batasi adalah atasan lulusan di tempatnya bekerja (Dinas Kesehatan Provinsi. Lampung, 2010).

Kenyataan mengenai keberhasilan dari implementasi pengembangan kurikulum di Indonesia, yaitu dari penelitian Rino di Universitas Andalas Padang dan penelitian Najamudin di Solo, yang mengungkapkan bahwa implementasi kurikulum yang berkualitas akan menghasilkan produk, yaitu lulusan yang berkualitas pula sehingga dapat memuaskan pengguna lulusan. Implementasi pengembangan kurikulum adalah merupakan langkah penting sekaligus sebagai terobosan inovatif untuk dilakukan sehingga kebutuhan masyarakat dapat dibaca secara lebih komprehensif sekaligus mampu menjawab persoalan dan memberikan alternatif solusi yang terjadi saat ini.

Gambaran lain mengenai dampak tidak berkualitasnya suatu implementasi kurikulum sehingga tidak memuaskan pengguna terlihat pada penelitian Hermayati di Yogyakarta dan Srinadi dan Nilakusmawati di Bali bahwa jika implementasi kurikulum tidak berkualitas sehingga tidak memuaskan mahasiswa dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna maka akan meningkatkan pengangguran karena tidak siap pakainya lulusan suatu sekolah.

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas implementasi kurikulum praktik yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik pada kepuasan pengguna lulusan dan dimensi kualitas yang paling besar dalam memberikan kepuasan pada pengguna lulusan

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *Cross Sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian adalah di kota Bandar Lampung. Populasi terjangkau pada penelitian ini adalah semua pengguna lulusan D III Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Lampung yang lulus pada tahun 2009 dan 2010

Kriteria lulusan sudah bekerja minimal 4 bulan di tempat pelayanan kesehatan, karena dalam waktu 4 bulan sudah dapat dilihat kompetensi seorang bidan tersebut dan diharapkan sudah banyak melaksanakan asuhan kebidanan di pelayanan kesehatan. Sampel penelitian berjumlah 50 org.

HASIL

Kesenjangan antara implementasi kurikulum praktik yang diharapkan dan implementasi kurikulum praktik yang dirasakan

Dimensi kualitas implementasi kurikulum praktik yang diteliti dalam penelitian ini meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik. Berikut akan disampaikan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna lulusan. Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan masing-masing variabel lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Kesenjangan antara Implementasi Kurikulum Praktik yang dirasakan dan Implementasi Kurikulum Praktik yang Diharapkan

Implementasi Kurikulum Praktik	Rata-rata (Mean)			Tingkat Kepuasan (%)
	Kenyataan (P)	Harapan (E)	(P-E)	
Kehandalan	3.39	4.00	-0.62	85
Daya tanggap	3.28	4.41	-1.13	74
Jaminan	2.79	4.66	-1.86	60
Empati	3.40	4.20	-0.80	81
Penampilan fisik	2.98	4.35	-1.36	69
Rata-rata	3.17	4.32	-1.15	73

Berdasarkan tabel 1. dapat dilihat bahwa implementasi kurikulum praktik sudah cukup memenuhi harapan, hal ini dapat dilihat dari rata-rata kesenjangan antara nilai yang dirasakan/persepsi dan yang diharapkan. Kesenjangan tertinggi adalah implementasi kurikulum praktik berdasarkan dimensi jaminan, sedangkan kesenjangan terendah adalah dimensi kehandalan. Rata-rata tingkat kepuasan tertinggi adalah pada praktik

kehandalan dengan nilai 85% dan terendah pada jaminan yaitu sebesar 60%.

Hubungan Kepuasan pengguna Lulusan mengenai Kualitas Implementasi Kurikulum Praktik dan Kinerja lulusan.

Analisis mengenai hubungan antara kepuasan pengguna lulusan mengenai kualitas implementasi kurikulum praktik dan kinerja lulusan seperti pada tabel 2.

Tabel 2.
Hubungan Kepuasan Pengguna Lulusan tentang Implementasi Kurikulum Praktik dan Kinerja Lulusan

Variabel	r_{xy}	t hitung	t tabel	Keputusan	Keterangan	Koefisien determinasi
Kepuasan pengguna Lulusan dan Kinerja lulusan	0,533	4,362	2,009	Ho ditolak	signifikan	28,38%

Berdasar tabel 2 dapat diketahui bahwa besarnya hubungan Kepuasan pengguna Lulusan mengenai kualitas implementasi kurikulum praktik dan kinerja lulusan sebesar 0,533, hubungan ini termasuk kategori sedang. Hasil pengujian dengan statistik t didapat nilai t hitung (4.362) > t tabel (2.009). hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan antara kepuasan pengguna lulusan mengenai kualitas implementasi kurikulum praktik dan kinerja lulusan.

Pengaruh Kualitas Implementasi Kurikulum Praktik terhadap Kepuasan pengguna Lulusan.

Dalam metode analisis jalur, untuk mencari hubungan kausal atau pengaruh

variabel-variabel penelitian, terlebih dahulu dihitung matriks korelasi dari variabel-variabel kualitas implementasi kurikulum praktik yang terdiri dari kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan penampilan fisik (X_5) seperti pada tabel 3.

Tabel 3 memperlihatkan nilai korelasi antar variabel bebas yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik mempunyai korelasi positif. Hasil perhitungan matriks korelasi dan matriks invers dapat diperoleh koefisien jalur, pengaruh secara keseluruhan dari kualitas implementasi kurikulum praktik yang terdiri dari kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan penampilan fisik (X_5) serta koefisien jalur variabel lainnya di luar X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 (koefisien residu).

Tabel 3
Matriks Korelasi Antar Variabel Bebas

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5
X1	1	0,663	0,597	0,747	0,612
X2	0,663	1	0,536	0,577	0,679
X3	0,597	0,536	1	0,582	0,601
X4	0,747	0,577	0,582	1	0,522
X5	0,612	0,679	0,601	0,522	1

Keterangan: Nilai r

Tabel 4
Besarnya Koefisien Jalur

Koefisien Jalur	β_{yx1}	= 0,060
	β_{yx2}	= 0,383
	β_{yx3}	= 0,111
	β_{yx4}	= 0,200
	β_{yx5}	= 0,324
Pengaruh secara bersamaan		0,827
Pengaruh Residu		0,173

Hipotesis utama penelitian ini adalah kualitas implementasi kurikulum praktik yang terdiri dari kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), emphati (X_4), dan penampilan fisik (X_5) terhadap kepuasan pengguna lulusan (Y). Hipotesis penelitian tersebut dinyatakan dalam hipotesis statistik berikut ini:

$$H_0 : \dots_{yx1} = \dots_{yx2} = \dots_{yx3} = \dots_{yx4} = \dots_{yx5} = 0$$

H_1 : Sekurang-kurangnya ada

satu, $\dots_{yxi} \neq 0$, $i = 1, 2, 3, 4, 5$

Tabel 5
Pengujian Secara Simultan

Hipotesis Alternatif	F hitung	F tabel	Keputusan	Kesimpulan
X_1, X_2, X_3, X_4 dan X_5 secara simultan berpengaruh terhadap Y	42,179	2,43	H_0 ditolak	Signifikan

Pada tabel5 dapat kita ketahui bahwa hasil pengujian signifikan yang berarti secara keseluruhan variabel kehandalan (X_1), daya

tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan penampilan fisik (X_5) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna lulusan (Y).

Pengujian Secara Parsial

Tabel 6
Pengujian Parsial

No	Hipotesis	Koefisien Jalur	t hitung	t tabel	Keputusan	Kesimpulan
1	$\beta_1 = 0$	0,060	0,555	2,02	H ₀ diterima	Tidak Signifikan
2	$\beta_2 = 0$	0,383	4,027	2,02	H ₀ ditolak	Signifikan
3	$\beta_3 = 0$	0,111	1,285	2,02	H ₀ diterima	Tidak Signifikan
4	$\beta_4 = 0$	0,200	2,040	2,02	H ₀ ditolak	Signifikan
5	$\beta_5 = 0$	0,324	3,460	2,02	H ₀ ditolak	Signifikan

Berdasar tabel tabel 6 dapat kita ketahui bahwa nilai t hitung untuk X₂, X₄, dan X₅ lebih besar dari pada t tabel. Ini berarti variabel daya tanggap (X₂), empati (X₄) dan penampilan fisik (X₅) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable kepuasan pengguna lulusan (Y), sedangkan nilai t hitung untuk variabel X₁ dan X₃ lebih kecil dari pada t tabel, ini berarti bahwa variabel kehandalan (X₁) dan jaminan (X₃) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna lulusan (Y).

PEMBAHASAN

Persepsi pengguna lulusan poltekkes terhadap kualitas implementasi kurikulum praktik dan tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas implementasi kurikulum praktik yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan penampilan fisik. Penilaian pengguna lulusan poltekkes ini akan mendeskripsikan lulusan poltekkes yang mewakili populasi, dan hasilnya akan diteliti sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna lulusan bidan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.

Tanggapan responden terhadap dimensi kehandalan berkenaan dan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono, 2006). Tingkat kepuasan responden pada dimensi kehandalan adalah 84,62% yang dalam batasan tingkat kepuasan konsumen adalah sangat puas. Jika dilihat dari item pernyataan yang paling tinggi tingkat kepuasannya (91,79%) pada dimensi kehandalan adalah pada item tentang kemampuan lulusan dalam mengatasi masalah-masalah pokok tentang manajemen kebidanan

dan cara penanggulangannya, temuan ini menunjukkan bahwa kehandalan lulusan dalam mewujudkan kebutuhan pasien dalam mengatasi masalah-masalah pokok tentang manajemen kebidanan dan cara penanggulangannya sudah sangat baik dan sangat memuaskan responden.

Tanggapan responden terhadap dimensi daya tanggap yang berkaitan dengan ketersediaan dan kemampuan para lulusan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen(Tjiptono, 2004). Tingkat kepuasan responden pada dimensi daya tanggap adalah 74,38% yang dalam batasan tingkat kepuasan adalah puas. Jika dilihat dari item pernyataan yang paling tinggi tingkat kepuasannya (90,41%)

Tanggapan responden terhadap dimensi jaminan yang berkaitan dengan perilaku dosen mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap institusi pendidikan dan institusi pendidikan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. (Tjiptono, 2006, Eisner EW., 1974). Kepuasan responden pada dimensi jaminan adalah 60,21% yang dalam batasan tingkat kepuasan konsumen adalah kurang puas. Dimensi Empati tergambar dalam: bidan lulusan memberikan perhatian individual kepada pasien, bidan yang memperlakukan pasien secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan pelanggan. Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan pada dimensi empati adalah 81,64% dalam CSI berada pada kategori puas,

Dimensi penampilan fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan,

dan material yang digunakan institusi, serta penampilan bidan lulusan Dimensi ini tergambar dalam: peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, bidan yang berpenampilan rapi dan profesional, serta materi-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual (Mangkuprawira, 2007). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan mutlak diperlukan dalam upaya peningkatan mutu kurikulum pendidikan. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan dapat diketahui sejauhmana dimensi-dimensi mutu implementasi pendidikan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna lulusan. Apabila belum sesuai dengan harapan pengguna lulusan, hal tersebut dapat dijadikan sebagai masukan kepada organisasi pendidikan, sedangkan apabila kinerja pelayanan pendidikan yang diperoleh pada suatu fasilitas pelayanan pendidikan sesuai dengan harapannya, maka lulusan akan merasa bangga dan percaya dengan institusi pendidikan dan merasa loyal kepada institusi pendidikan tempatnya menimba ilmu dan mereka dengan penuh percaya diri dan tidak ragu untuk merekomendasikan institusinya kepada pihak lain. Pelanggan akan mencari institusi pendidikan pada institusi yang dapat memenuhi harapan dan tidak mengecewakan (Mangkuprawira, 2007).

Tingkat kepuasan pengguna lulusan yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu kurikulum pendidikan, oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan perlu dilakukan secara berkala, teratur dan berkesinambungan (Kemendiknas RI, 2002).

Analisis *Importance-Performance Matrix* merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan melalui teknik survei kepuasan pelanggan. Konsep ini berasal dari konsep dimensi kualitas pelayanan, dimana tingkat kepentingan pelanggan diukur sesuai dengan yang dikerjakan oleh penyelenggara pendidikan agar menghasilkan pelayanan yang berkualitas tinggi (Kemendiknas RI, 2002).

Posisi penempatan variabel yang telah dianalisis dibagi menjadi empat bagian, yaitu: 1) Kuadran I: menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan pendidikan yang dianggap penting oleh pengguna lulusan, tetapi pihak penyelenggara pendidikan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pengguna lulusan, sehingga pengguna lulusan merasa tidak puas.

Variabel dalam kuadran ini harus ditingkatkan. 2) Kuadran II: menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan pendidikan yang dianggap penting oleh pengguna lulusan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pengguna lulusan, sehingga penyelenggara pendidikan wajib mempertahankan kinerjanya. 3) Kuadran III: menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan pendidikan yang dianggap kurang penting oleh pengguna lulusan dan kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan lulusan sangat kecil. 4) Kuadran IV: menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan pendidikan yang dianggap kurang penting, tetapi dijalankan oleh penyelenggara pelayanan pendidikan dengan sangat baik dan sangat memuaskan pengguna lulusan. Hal ini dianggap terlalu berlebihan, sehingga dapat dikurangi agar pelayanan pendidikan lebih efektif dan efisien.

SIMPULAN

Pengaruh kualitas implementasi kurikulum praktik pada kepuasan pengguna lulusan secara simultan adalah 83% ($p < 0,05$). Dimensi parsial yang pengaruhnya bermakna pada kepuasan pengguna lulusan meliputi daya tanggap, empati dan penampilan fisik ($p < 0,05$). Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pengguna lulusan mengenai kualitas implementasi kurikulum praktik dan kinerja lulusan dengan tingkat keeratan 0,533.

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan dimensi kualitas implementasi kurikulum praktik yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan penampilan fisik berpengaruh secara simultan atau gabungan terhadap kepuasan pengguna lulusan. Dimensi daya tanggap dan penampilan fisik adalah dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna lulusan.

Saran

Bagi D III Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang agar mempertahankan kualitas implementasi kurikulum praktik yang sudah baik dan bahkan meningkatkan seperti dengan caramengikuttkan

pelatihan Asuhan Partus Normal (APN) bagi para lulusan.

Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian terhadap lulusan semua Jurusan dilingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang sehingga dapat memberikan informasi lebih komprehensif bagi poltekkes Kemenkes Tanjungkarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinkes Provinsi Lampung. 2010, *Profil Kesehatan Provinsi Lampung*. Bandar Lampung
- Eisner EW. 1974. *Conficting consepction of curriculum*. Berkeley, California: Mac Cuthan Publishing corporation.
- Hamalik O. 2007. *Manajemen pengembangan kurikulum*. Bandung: Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia dengan PT Remaja Rosdakarya.
- Kemendiknas RI. 2002. *Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti perguruan Tinggi*. Jakarta:
- Mangkuprawira S, Hubeis AV. *Manajemen mutu sumber daya manusia*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia; 2007.
- Parasuraman, Zeithaml, Berry LL. 1996 *Delivering quality services*. New York: The Free Press a Division of Macmillan inc 866 third avenue; 114-8.
- Tjiptono F. 2006 *Manajemen jasa.*, Yogyakarta: penerbit Andi.
- Tjiptono F, Candra G. *Service quality satisfaction*. Sydney & Jakarta: penerbit Andi; 2004.
- Undang-undang RI. 2003. Nomor 20 *Sistem pendidikan nasional*. Bandung: Citra Umbara.