

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas pelayanan dengan citra sekolah pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK Swasta di Kabupaten Subang.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

1. Kualitas pelayanan
 - a. Menurut Jasfar (2009:47) kualitas jasa merupakan bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Parasuraman (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (Produk-produk Fisik).
 - a. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
 - b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan

memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

- c. *Assurance* (Jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebaskan dari bahaya dan resiko.
- d. *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- c. *Tangible* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.
2. Citra sekolah
 - Gronroos (1990) dalam Jasfar (2009:184) mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian-penilaian dari konsumen, baik konsumen yang potensial maupun konsumen yang kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain yang berkaitan dengan perusahaan.
 - Menurut Shirley Harrison (1995 :71) dalam mulyana dalam bukunya Public Relation: Citra suatu organisasi terbentuk membentuk 4 elemen yaitu:
 - a. *Personality* *Personality* adalah keseluruhan karakteristik perusahaan yang

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA SMK SWASTA KABUPATEN SUBANG

Oleh :
Siti Habibah
Kartib Bayu

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk sebuah sekolah. Hal ini berdampak pada citra sekolah. Sekolah yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka berdampak pada citra yang baik pula. Dengan terbentuknya kualitas pelayanan dan citra sekolah yang baik maka menimbulkan kepuasan terhadap siswa.

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui gambaran mengenai kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang, 2) untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan citra sekolah SMK Swasta di Kabupaten Subang, 3) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang, 4) untuk mengetahui pengaruh citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK Swasta di Kabupaten Subang dan 5) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa SMK Swasta di Kabupaten Subang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikasi. Populasi penelitian ini berjumlah 2.209 siswa dan teknik penarikan sampel menggunakan teknik pendekatan slovin sehingga diperoleh 100 responden. Metode analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan *software* Lisrel 8.8.

Hasil analisis jalur menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra sekolah memiliki hubungan yang kuat sebesar 78%. Kualitas pelayanan dan citra sekolah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebesar 72,93%. Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan siswa memiliki pengaruh yang signifikan, dalam hal ini kepuasan siswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 57,38%. Sedangkan, citra sekolah dalam meningkatkan kepuasan siswa termasuk dalam kategori rendah sebesar 15,55%. Meskipun citra sekolah masuk dalam kategori rendah, tetapi kepuasan siswa salah satunya masih dipengaruhi oleh citra sekolah. Selain itu, ada faktor lain yang secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan siswa di luar variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah sebesar 27,07%.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa.

ABSTRACT

Quality of service is crucial to a school. This will have an impact on the image of the school. The school can provide a good quality of service then it will have an impact on the image anyway. With the formation of the service quality and the image of a good school then it will give rise to the satisfaction of the students.

The purpose of this research is 1) to know the description of the service quality, the image of the school and student satisfaction at private SMK Subang Regency, 2) to know the quality of service relationship with the image of the school at private SMK Subang Regency, 3) to know the influence of the quality of service of student satisfaction at private SMK Subang Regency, 4) to know the influence of the image of the school to the student satisfaction at

dipahami publik sasaran (pengetahuan yang dimiliki oleh publik mengenai perusahaan), seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial.

- b. *Reputation* *Reputation* adalah persepsi publik mengenai tindakan-tindakan organisasi yang telah berlalu dan prospek organisasi dimasa datang. Tentunya dibandingkan dengan organisasi sejenis atau pesaing. Reputasi terkait dengan hal yang telah dilakukan perusahaan dan diyakini publik sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain.
- c. *Value* *Value* adalah nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan dengan kata lain budaya perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan, karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan pelanggan.
- d. *Corporate Identity* *Corporate identity* adalah komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan.
3. Kepuasan siswa
 - Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan/ketidapuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.
 - Menurut Kotler dalam Tjiptono (1997:146) aspek-aspek kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan untuk mengukur pelayanan yang diberikan perusahaan adalah sebagai berikut:
 - a. Pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman Pelayanan yang baik ditunjukkan banyak hal seperti

adanya rasa aman dan nyaman bagi pelanggan. Pelanggan yang merasakan nyaman dalam menggunakan layanan suatu perusahaan akan cenderung merasa puas dengan pelayanan tersebut.

- b. Penerimaan informasi yang lengkap dan jelas Informasi yang lengkap dan jelas dapat memberikan rasa puas bagi pelanggan. Informasi tersebut menyangkut banyak hal seperti jam pelayanan, informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Apabila perusahaan memberikan informasi yang jelas dan lengkap, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, informasi yang kurang jelas dapat membuat pelanggan merasa bingung sehingga membuatnya menjadi tidak puas atas pelayanan yang diberikan perusahaan.
- c. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan para staf dan karyawan Kepuasan pelanggan merupakan akumulasi pengalaman pembelian pelanggan dan pengalaman konsumsi Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dua faktor pengharapan dan kinerja jasa yang dialami. Kinerja yang dirasakan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, campuran pemasaran, nama merek dan citra perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi indikator penting kualitas dan revenue mendatang. Kepuasan pelanggan tersebut salah satunya terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan atau staf perusahaan kepada para pelanggannya.

private SMK Subang Regency and 5) to find out whether there is influence between service quality and the image of the school to the student satisfaction at Private SMK Subang Regency. The methods used in this research is descriptive and analytical methods verification. The total population of this research is 2.209 students and technique draw samples using the technique approaches slovin so obtained 100 respondents. Data analysis using the method of path analysis (path analysis) and using software Lisrel 8.8.

Results of path analysis concluded that the quality of service and the image of the school have a strong relationship of 78%. Quality of service and the image of schools together have an effect on student satisfaction of 72,93%. Quality of service in improving student satisfaction has significant effects. In this case, the student satisfaction is influenced by the quality of service of 57,38%. Meanwhile, the image of schools in improving student satisfaction is included in the low category. Although the image of the school belongs to the category of low student satisfaction 15,55%, but one of them is still influenced by the image of the school. In addition, there are other factors that indirectly affect student satisfaction outside the variable quality of service and the image of the school of 27,07%.

Keywords: quality of service, the image of the school and student satisfaction.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap masyarakat dalam meningkatkan kecerdasan dan kemajuan suatu bangsa. Pendidikan dapat membantu masyarakat meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi persaingan yang kompetitif. Untuk menghadapi persaingan, pemerintah mensosialisasikan program SMK BISA. Program SMK BISA merupakan sebuah program yang dirancang untuk dapat menciptakan sumber daya manusia yang siap dan berkualitas, selain itu dapat membantu pemerintah dalam mengatasi tingkat pengangguran yang ada di Indonesia. Kebutuhan akan lulusan SMK yang terus meningkat sehingga membuka peluang bagi pihak Swasta untuk ikut berpartisipasi dalam usaha penyelenggaraan pendidikan dengan menawarkan jasa pendidikan yang akan menciptakan lulusan SDM yang berkualitas, namun semakin banyaknya sekolah Swasta yang bergerak dibidang kejuruan maka persaingan dalam memberikan jasa pendidikan pun semakin ketat. Keberhasilan sebuah sekolah dalam memberikan pendidikan dapat diukur dari kepuasan siswanya dimana kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu

faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan. Dalam hal ini, pelayanan yang memberikan rasa aman dan nyaman, penerimaan informasi yang lengkap dan jelas serta kepuasan dalam pelayanan yang baik yang diberikan oleh staf dan tenaga pengajar sehingga tercipta kepuasan dalam diri siswanya. Selain jumlah siswa yang tidak merata pada setiap sekolah, terdapat permasalahan lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti bangunan sekolah yang tidak layak, kebersihan dan keamanan sekolah, fasilitas belajar yang tidak lengkap dan staf pengajar yang tidak profesional. Banyaknya sekolah SMK Swasta di Kabupaten Subang yang membuka program keahlian yang berbeda-beda dengan kualitas pelayanan yang berbeda membuat citra sekolah SMK Swasta di Kabupaten Subang menurun. Pada umumnya masyarakat sudah memiliki referensi tentang keberadaan sekolah kejuruan Swasta. Hal ini memunculkan tanggapan adanya sekolah kejuruan Swasta yang kebanyakan peminat. Referensi masyarakat tersebut didasarkan pada berbagai kriteria seperti kualitas tenaga pengajar, kualitas program keahlian, rasa bangga terhadap sekolah dan keunggulan-keunggulan lainnya.

Pengujian Hipotesis

Model Analisis Jalur

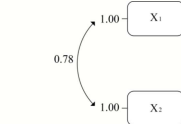


Persamaan Struktur Hasil Lisrel

$$Y = 0.68214 \times X_1 + 0.20775 \times X_2 + 0.27091$$

$$R^2 = 0.72409$$

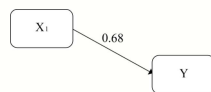
Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah



hubungan antara kualitas pelayanan (X₁) dengan citra sekolah (X₂) sebesar 0.78 dan masuk dalam kategori kuat kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan citra sekolah.

Uji Statistik t

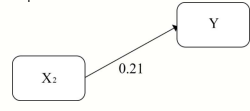
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan



Hibetas	Koefisien Jalur	T _{hitung}	T _{tabel}	Hasil	Kesimpulan
Kualitas pelayanan dan citra sekolah	0,68	8,061	1,884	Signifikan	H ₀ ditolak, H _a diterima

Hasil perbandingan t_{hitung} yang diperoleh dengan nilai tabel adalah t_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} (8.061 > 1.984). Hasil uji berdasarkan data sampel yang dilakukan menyatakan penolakan terhadap H₀ atau dengan kata lain menerima H₁. Jadi dapat disimpulkan hasil uji yang diperoleh adalah terdapat pengaruh yang bermakna (signifikan) dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa.

2. Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan



Regresi	Koefisien Jalur	T _{hitung}	T _{tabel}	Hasil	Kesimpulan
Citra sekolah terhadap kepuasan siswa	0,21	2,449	1,984	Signifikan	H ₀ ditolak, H _a diterima

Hasil perbandingan t_{hitung} yang diperoleh dengan nilai tabel adalah t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2.449 > 1.984). Hasil uji berdasarkan data sampel yang dilakukan menyatakan penolakan terhadap H₀ atau dengan kata lain menerima H₁. Jadi dapat disimpulkan hasil uji yang diperoleh adalah terdapat pengaruh yang bermakna (signifikan) dari citra sekolah terhadap kepuasan siswa.

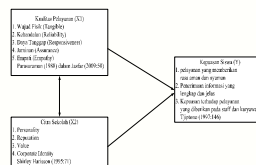
Uji Statistik F

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Kesimpulan
Kualitas pelayanan dan citra sekolah	130,467	3,09	Signifikan

Karena nilai F_{hitung} = 130.467 > F_{tabel} = 3.09 maka keputusan uji adalah hipotesis nol ditolak. Hasil uji dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dan citra sekolah secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan siswa.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis

1. Kualitas pelayanan, citra sekolah dan kepuasan siswa pada SMK Swata Kabupaten Subang sudah baik.
2. Kualitas pelayanan berhubungan dengan citra sekolah pada SMK Swata Kabupaten Subang.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK Swata Kabupaten Subang
4. Citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMK Swata Kabupaten Subang.
5. Kualitas pelayanan dan citra sekolah berpengaruh terhadap kepuasan siswa SMK Swata Kabupaten Subang.

METODOLOGI PENELITIAN

Tempat Penelitian

Tempat dalam penelitian ini SMK Swata Kabupaten Subang (SMK Bina Putera, SMK Pasundan dan SMK PGRI).

Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara menggunakan kuisioner kepada siswa-siswi SMK Bina Putera, SMK Pasundan dan SMK PGRI. Data sekunder diperoleh dari hasil bacaan buku-buku, internet, dan dari dokumen-dokumen dinas pendidikan dan sekolah yang dijadikan objek penelitian

sebagai pelengkap data/informasi dalam melakukan penelitian.

Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SMK Swasta yang ada di Kabupaten Subang sebanyak 60 SMK dengan jumlah 17.039 siswa. Jumlah sub populasi menggunakan sampel stratified random sampling sebanyak 3 SMK (SMK Bina Putera, SMK Pasundan dan SMK PGRI). Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 100 siswa yang ditentukan menggunakan rumus slovin dan untuk alokasi responden setiap sekolah menggunakan teknik proporsional. SMK Bina Putera Subang 6 responden, SMK Pasundan 17 responden dan SMK PGRI 75 Responden.

Teknik Pengujian Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian survei yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pernyataan kepada siswa/siswi yang berada pada SMK yang di jadikan sampel (SMK Bina Putera, SMK Pasundan dan SMK PGRI Kabupaten Subang). Kuisioner yang disebarkan sudah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Uji kuisioner dilakukan dengan menguji coba kuisioner ke 30 responden dan hasil dari kuisioner adalah valid dan reliabel. Pengukuran untuk kuisioner yang disebarkan menggunakan skala likert. Responden ditanya dengan pernyataan dengan jawaban sangat setuju point 5, setuju point 4, ragu-ragu point 3, tidak setuju point 2 dan sangat tidak setuju point 1.

Besarnya Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa

Kualitas pelayanan dan citra sekolah	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung	Total pengaruh
	0,68	11,14	11,82
	4,41	11,14	15,55
Total			27,37

Pengaruh secara bersama-sama kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa atau nilai koefisien determinansi sebesar 72.93%, sedangkan sisanya sebesar (100% - 72.93%) = 27.07% dipengaruhi oleh faktor lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan pada SMK Swata di Kabupaten Subang secara keseluruhan sudah baik namun untuk dapat bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat, pengelola SMK harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti perlengkapan fasilitas sekolah, meningkatkan kedisiplinan dan profesionalitas karyawan dan staf pengajar, serta cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan siswa. selain itu, untuk menciptakan citra sekolah yang baik di mata siswa agar siswa tersebut merasa puas terhadap sekolahnya maka SMK harus dapat meningkatkan kualitas pendidikan staf pengajar dan menciptakan kualitas pendidikan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau sehingga dapat merekomendasikan sekolah mereka kepada masyarakat terutama calon siswa yang akan memasuki dan mengikuti pendidikan sekolah kejuruan di Kabupaten Subang. Kualitas pelayanan dan citra sekolah baik secara parsial maupun secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan siswa.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari.2003. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.

Aryani,Dwi & Rosinta, Febrina.2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi Vol.17 No.2

Barata, Atep Adya.2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Gramedia

I Nyoman Rinalda, I Made Yudana & I Nyoman Nataya. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. Jurnal program studi administrasi pendidikan.

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Jekfins, Frank.1995. *Public Relation*. Jakarta: Erlangga.

Kriyanto,Rachmat.2008. *Public Relations Writing: Media Public Relations*: Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke Tiga Belas Jakarta : Erlangga.

Lumpiyoadi,Rambat.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Means – End Model and Synthesis of Evidence, Journal of Marketing, Vol 52, July, p.2 – 22

Mulyana,iman. *Citra Perusahaan*. www.iman.uni.cc [03 Desember 2013]

Poniman, Budhi.2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Klaten*. Jurnal Stie Aub Surakarta.

Qomariah, Nurul.2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Aplikasi Manajemen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0.585	0.3	Valid
Item 2	0.411	0.3	Valid
Item 3	0.523	0.3	Valid
Item 4	0.505	0.3	Valid
Item 5	0.740	0.3	Valid
Item 6	0.553	0.3	Valid
Item 7	0.698	0.3	Valid
Item 8	0.466	0.3	Valid
Item 9	0.663	0.3	Valid
Item 10	0.569	0.3	Valid
Item 11	0.358	0.3	Valid
Item 12	0.723	0.3	Valid
Item 13	0.674	0.3	Valid
Item 14	0.643	0.3	Valid
Item 15	0.316	0.3	Valid
Item 16	0.616	0.3	Valid
Item 17	0.678	0.3	Valid
Item 18	0.752	0.3	Valid
Item 19	0.704	0.3	Valid

Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0.775	0.3	Valid
Item 2	0.633	0.3	Valid
Item 3	0.403	0.3	Valid
Item 4	0.612	0.3	Valid
Item 5	0.666	0.3	Valid
Item 6	0.707	0.3	Valid
Item 7	0.620	0.3	Valid
Item 8	0.401	0.3	Valid
Item 9	0.771	0.3	Valid
Item 10	0.664	0.3	Valid
Item 11	0.565	0.3	Valid
Item 12	0.467	0.3	Valid
Item 13	0.490	0.3	Valid
Item 14	0.445	0.3	Valid

Butir Pernyataan	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
Item 1	0.720	0.3	Valid
Item 2	0.830	0.3	Valid
Item 3	0.748	0.3	Valid
Item 4	0.661	0.3	Valid
Item 5	0.759	0.3	Valid
Item 6	0.507	0.3	Valid
Item 7	0.685	0.3	Valid
Item 8	0.497	0.3	Valid
Item 9	0.889	0.3	Valid
Item 10	0.807	0.3	Valid

Uji Reliabilitas

Butir Pernyataan	Reliabilitas		
	Koefisien Reliabilitas	T _{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,944	0,7	Reliabel
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			

Butir Pernyataan	Reliabilitas		
	Koefisien Reliabilitas	T _{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,884	0,7	Reliabel
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			

Butir Pernyataan	Reliabilitas		
	Koefisien Reliabilitas	T _{tabel}	Kesimpulan
Item 1	0,911	0,7	Reliabel
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			

- Sallis, Edward.2012.*Total Quality Management in Education*. Kogan Page : USA
- Sufiyah,Arrafiatus.2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang Vol.13 No.2.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sutojo,Siswanto.2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia pusa.
- Tampubolon.2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke 21*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 1997. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya,David.2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yusri,Muhammad.2013.*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.1.
- Zahara,Zurni.2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi Vol.1 No.1
- Zeithaml, Valerie.1988. *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A*