

# “PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (STUDI KASUS DI STKIP PGRI JOMBANG)”

Nivia Diajeng Ayu Candra

(niviadiajengayucandra163002a@gmail.com)

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan STKIP PGRI Jombang

## ABSTRAK

Diajeng A.C., Nivia. 2019. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik (Studi Kasus di STKIP PGRI Jombang)*. SKRIPSI, Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan., STKIP PGRI Jombang. Dr. Firman., M.Pd.

**Kata Kunci:** Persepsi, Mahasiswa, Layanan Administrasi Akademik

Penelitian ini menitikberatkan pada pelaksanaan administrasi akademik yang mencakup: (a) aspek keberwujudan; (b) aspek keandalan; (c) aspek daya tanggap; (d) aspek kepercayaan; dan (e) aspek empati. Pada tataran persepsi mahasiswa, maka layanan administrasi akademik lebih diprioritaskan pada agenda layanan di Tahun Akademik Semester Gasal 2018/2019 yang lalu.

Tujuan penelitian ini lebih pada mendeskripsikan dan menganalisis persepsi mahasiswa dan dampaknya terhadap pelaksanaan layanan administrasi akademik. Pada tataran metode penelitian, maka peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui cara mengamati dan mewawancarai beberapa informan yang diperoleh dari tanggapan dan pandangan mahasiswa mengenai pelaksanaan layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang dan menggunakan teknik triangulasi, berupa hasil observasi dan wawancara serta studi lapangan. Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif analitik untuk menganalisis persepsi mahasiswa terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi akademik.

Hasil temuan dan pembahasan penelitian ini melihat 2 (dua) aspek, antara lain: (1) persepsi mahasiswa dan (2) dampak dari persepsi mahasiswa. Secara garis besar, persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang harus didasari atas aspek keberwujudan, aspek daya tanggap, aspek kepercayaan (keyakinan), dan aspek empati. Temuannya ada beberapa mahasiswa berpandangan bahwa ada hal positif yang bisa diambil melalui hasil wawancara penelitian yakni sudah ada kepastian dan keyakinan bahwa mahasiswa menyakini fasilitas-fasilitas dan layanan administrasi akademik sudah terpenuhi dengan baik. Namun Ada juga mahasiswa yang beranggapan negatif bahwa respon dan daya tanggap pegawai administrasi akademik di kampus belum sepenuhnya maksimal, sehingga masih ditemukan perselisihan dan kesalahpahaman antara mahasiswa dengan pegawai administrasi akademik.

Kedua, melihat dampak persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik, harus diukur berdasarkan standar proses layanan administrasi akademik yang sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada, struktur birokrasi yang ramah terhadap mahasiswa dan jelas, pencapaian atau luaran mahasiswa untuk mencapai kepuasan dan dampak dari layanan

administrasi yang tidak efisien, harus banyak evaluasi dan diperbaiki dalam perspektif sistem dan manajemen perguruan tinggi di lingkungan STKIP PGRI Jombang. Pada akhirnya akan menjadikan kampus yang sehat, unggul dan berprestasi.

## ABSTRACT

Diadjeng A.C., Nivia. 2019. *Student Perceptions of Academic Administration Services (Case Study at STKIP PGRI Jombang)*. SKRIPSI, Pancasila and Citizenship Education Study Program., STKIP PGRI Jombang. Dr. Firman., M.Pd.

**Keywords:** Perception, Students, Academic Administration Services

This research focuses on the implementation of academic administration which includes: (a) aspects of realization; (b) reliability aspects; (c) responsiveness aspects; (d) aspects of trust; and (e) aspects of empathy. At the level of student perception, academic administrative services are prioritized more on the service agenda in the Academic Year of the 2018/2019 Odd Semester ago.

The purpose of this study is more to describe and analyze student perceptions and their impact on the implementation of academic administrative services. At the level of research methods, the researchers used a descriptive qualitative approach through observing and interviewing several informants obtained from the responses and views of students regarding the implementation of academic administrative services in STKIP PGRI Jombang and using triangulation techniques, in the form of observations and interviews and field studies. In the data analysis technique, researchers used a descriptive analytic approach to analyze students' perceptions of the implementation of academic administrative services.

The findings and discussion of this study looked at 2 (two) aspects, including: (1) student perceptions and (2) the impact of student perceptions. Broadly speaking, students' perceptions of academic administrative services at STKIP PGRI Jombang must be based on aspects of manifestation, responsiveness, trust, and empathy. The findings are that some students are of the view that there are positive things that can be taken through the results of research interviews, namely that there is certainty and confidence that students believe that academic administration facilities and services have been fulfilled well. However there are also students who think negatively that the response and responsiveness of employees Academic administration on campus is not yet fully maximized, so there are still disputes and misunderstandings between students and academic administration employees.

Second, looking at the impact of students' perceptions on academic administrative services, they must be measured based on academic administrative service process standards that are in accordance with existing procedures and mechanisms, bureaucratic structures that are friendly to students and clear, student achievements or outcomes to achieve satisfaction and impact of administrative services that are inefficient, must be evaluated and improved in the perspective of the system and management of higher education in the STKIP PGRI Jombang environment. In the end it will make a campus that is healthy, superior and achievers.

## **Pendahuluan**

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pendidikan harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan mahasiswa. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian menjamur dimana-mana. Bahkan sekarang ini persaingan tidak hanya terjadi diantara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya melainkan persaingan sudah terjadi diantara program studi-program studi yang ada di dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri.

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara program studi-program studi untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi inilah menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan program studi secara khusus untuk memuaskan mahasiswanya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus-menerus berkembang maju.

Hal ini sangat penting mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang buruk. Misalnya, pelayanan yang tidak ramah dan fasilitas belajar yang tidak memuaskan bahkan kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah. Keadaan ini semakin diperparah dengan diskriminasi dari pihak perguruan tinggi terhadap program studi-program studi tertentu dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri.

Pengelola lembaga pendidikan sebagai salah satu bentuk STKIP PGRI Jombang jasa tidak boleh berfikir bahwa semua produk atau jasa yang ditawarkannya pasti akan laku seluruhnya tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus melihat apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Dengan kata lain, jika ingin meningkatkan nilai dan kepuasan di mata mahasiswa, karena mahasiswa dan

masyarakat secara umum, maka pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa (*service quality*) yang diberikan.

Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2002). Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Cravens, 1994).

Kepuasan mahasiswa sangat banyak ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga perguruan tinggi, dalam hal ini program studi sebagai penyedia layanan pendidikan seharusnya menekankan pada pemberian layanan yang berkualitas guna memperoleh kepercayaan mahasiswa dan masyarakat luas. Kualitas pelayanan itu sendiri terdiri dari lima unsur, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliabilitas*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh pihak lain (misalnya Badan Akreditasi Nasional), meskipun demikian titik sentral pengelolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah mahasiswa sebagai unsur utamanya. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengelola program studi dan perguruan tinggi untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa itu sendiri. Seperti yang disampaikan oleh Kotler (1997) bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada mahasiswa.

Apabila melihat secara langsung sistem pelayanan administrasi akademik di Kampus STKIP PGRI Jombang masih banyak permasalahan yang muncul dihadapan mahasiswa secara langsung, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kampus STKIP PGRI Jombang dengan pendekatan persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik.

Rumusan masalah dan tujuan pada penelitian ini adalah Bagaimanakah persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang dan dampak persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang, dan Untuk mendeskripsikan dan menganalisis dampak persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang.

Manfaat penelitian bagi Institusi Perguruan Tinggi STKIP PGRI Jombang diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dan pembaharuan sistem layanan yang baik tentang persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang. Bagi Mahasiswa diharapkan memberikan kepuasan pelayanan publik (*public service*) dalam persepsi mahasiswa atas layanan akademik di STKIP PGRI Jombang. Bagi prodi PPKn dapat dijadikan bahan pelajaran bagi mahasiswa PPKn Serta diharapkan mampu menunjang proses perkuliahan pada mata kuliah *public relation*.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu peneliti deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003: 1).

Penelitian kualitatif ini, adalah untuk mengungkap suatu pernyataan yang didasarkan pada ketulusan hati nurani subjek peneliti. Selain itu penggunaan pendekatan kualitatif ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan administrasi akademik

mahasiswa dan mendeskripsikan persepsi mahasiswa pelaksanaan kepuasan pelayanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang.

Kepuasan mahasiswa sebagai indikator kualitas layanan memiliki beberapa dimensi tertentu seperti yang dijelaskan oleh Kotler yaitu:

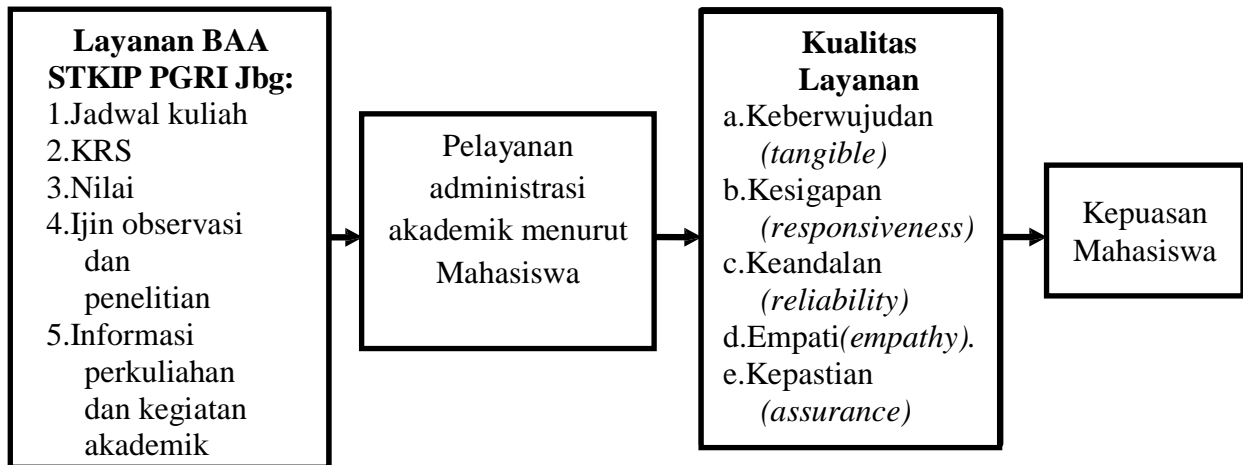
- a. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan untuk membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan Petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.
- d. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi mahasiswa.
- e. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Secara umum alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa variabel yang diteliti adalah persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Variabel selanjutnya dijabarkan dan diukur dengan menggunakan dimensi layanan berupa dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Wujud layanan akademik yang akan diukur berupa layanan jadwal kuliah, KRS, nilai, ijin observasi dan penelitian, serta informasi perkuliahan dan kegiatan akademik.

Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis, karena tujuan penelitian jenis ini bukan untuk menguji hipotesis tetapi mempelajari tentang gejala dan ukuran ketidakpuasan layanan untuk dijelaskan. Hipotesis hanya dibuat jika yang dipermasalahkan menunjukkan hubungan antara dua variabel atau lebih, sementara penelitian ini hanya

memiliki satu variabel. Jawaban untuk satu variabel yang sifatnya deskriptif, tidak perlu dihipotesiskan. Untuk memperjelas alur pemikiran penelitian, disajikan bagan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Bagan H.1: Alur Pemikiran Penelitian



## Hasil

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Mahasiswa seringkali mempunyai persepsi dan anggapan kelebihan dan kekurangan perguruan tinggi itu dalam melayani administrasi akademik.

Tabel 4.2.a Kelebihan Layanan Administrasi Akademik pada STKIP PGRI Jombang

No.	Jenis Kelebihan	Penjelasan
1.	Integrasi Layanan Administrasi dengan Sistem Informasi Akademik secara Online	Mahasiswa beranggapan bahwa layanan administrasi akademik sudah bisa diakses secara online dalam mengetahui dan mengamati segala administrasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa
2.	Respon Layanan Administrasi Akademik sudah melalui Satu Atap	Mahasiswa berpandangan bahwa layanan administrasi akademik sudah bisa disediakan melalui sistem ketertiban kearsipan administrasi

		akademik dengan berbagai formulir yang telah disediakan, serta panduan yang ada di buku saku administrasi akademik.
3.	Prosedur dan Mekanisme Layanan Administrasi Akademik	Mahasiswa berpandangan bahwa ada beberapa layanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur dan mekanisme SOP layanan publik pada umumnya, namun juga masih ditemukan kendala-kendala teknis lainnya mengenai teknis dan pelaksanaan layanan administrasi akademik
4.	Fasilitas-fasilitas dalam layanan administrasi akademik	Mahasiswa berpandangan bahwa ada beberapa yang berpendapat fasilitas layanan akademik dalam bentuk manual dan teknologi sudah ada

**Sumber:** diolah berdasarkan persepsi mahasiswa oleh Peneliti

Mahasiswa STKIP PGRI Jombang mempunyai beberapa pandangan tentang kekurangan layanan administrasi akademik. Tujuan ini sebagai bahan evaluasi dan perbaikan bagi setiap intitusi perguruan tinggi terutama di lingkungan STKIP PGRI Jombang.

**Tabel 4.2.b Kekurangan Layanan Administrasi Akademik di STKIP PGRI**

**Jombang**

No.	Jenis Kekurangan	Penjelasan
1.	Sikap dan Perilaku dalam Layanan Administrasi Akademik	a. Mahasiswa berpandangan bahwa ketika mahasiswa terlambat membayar her-registrasi karena kekurangan kebutuhan, maka seringkali mahasiswa itu diperlakukan diskriminatif dan dengan cara mengejek dan



		<p>mengolok-olok mahasiswa yang tidak mampu untuk membayar itu, padahal mahasiswa itu sudah membayar administrasi her-registrasi;</p> <p>b. Mahasiswa berpandangan bahwa dalam keramahtamahan pegawai administrasi akademik selalu bersikap tidak baik terhadap mahasiswa yang tidak mampu dan diskriminatif, bahkan ditemukan dalam mengvalidasi oleh mahasiswa ketika berkomunikasi kepada pegawai administrasi akademik mesti dijanji-janjikan padahal belum sama sekali divalidasi. Mahasiswa sudah melaksanakan kewajiban tetapi belum memperoleh haknya.</p> <p>c. Selalu diabaikannya komunikasi mahasiswa dengan pegawai administrasi akademik dengan cara dan perilaku yang tidak menyenangkan, sehingga mahasiswa merasa tidak puas dalam melayani</p>
2.	Prosedur Layanan Administrasi Akademik	Mahasiswa berpandangan bahwa prosedur sudah ada secara tertulis namun demikian hanya disampaikan sekali saat menjadi mahasiswa baru, bahkan juga pernah diingatkan oleh pegawai sekretaris program studi, padahal masih banyak ditemukan mahasiswa yang belum dapat

		memahami alur prosedur layanan administrasi akademik. Apalagi secara teknis dilapangan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.
3.	Akses Informasi Mahasiswa dalam Layanan Administrasi Akademik	Mahasiswa berpandangan bahwa akses informasi yang terlalu minim dan belum pahamnya sebagian mahasiswa menyebabkan kemunduran layanan dan bahkan akses hanya disampaikan secara manual dan sedikit mengetahui akses internet melalui web institusi STKIP PGRI Jombang. Bahkan terjadi keterlambatan informasi
4.	Perlu Penunjang Fasilitas dalam Akses Informasi Layanan Administrasi Akademik	Mahasiswa berpandangan internet yang putus-putus bahkan tidak bisa diakses oleh mahasiswa ( <i>wifi</i> ) menyebabkan salah satu kendala bagi mahasiswa dalam memanfaatkan teknologi informasi. Bahkan layanan administrasi harus mempunyai standar yang baik dalam hal ruangan kelas harus mendapatkan fasilitas AC dan ruang kelas yang bersih dan nyaman sehingga secara akademik mahasiswa akan menikmati layanan kepuasan tersebut.

**Sumber: dioleh oleh Peneliti yang bersumber dari berbagai persepsi mahasiswa**

## **Pembahasan**

Persepsi mahasiswa perlu diukur dengan menggunakan beberapa aspek dalam pelaksanaan pelayanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang, antara lain: aspek keberwujudan, aspek daya tanggap, aspek kepercayaan, aspek empati dan aspek keyakinan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Mahasiswa Menurut Aspek Keberwujudan, Mahasiswa STKIP PGRI Jombang mempersepsikan bahwa dari segi sarana dan prasarana (fasilitas) untuk mendukung perkuliahan masih perlu perbaikan dan evaluasi yang memadai, namun perlu juga adanya kontrol berkesinambungan dari pihak pengelola STKIP PGRI Jombang, agar fasilitas yang tidak layak dioperasikan seyogyanya diganti atau diperbaiki supaya berfungsi dengan baik.

Persepsi Mahasiswa Menurut Aspek Daya Tanggap, Mahasiswa mempersepsikan bahwa pegawai belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan kemampuan serta kecakapan pegawai melayani mahasiswa masih lambat dan mahasiswa merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Persepsi Mahasiswa Menurut Aspek Kepercayaan, Mahasiswa mempersepsikan ketika pegawai melayani mahasiswa, mahasiswa menaruh ketidakyakinan dengan apa yang informasikan pegawai. Sehubungan dengan itu, pegawai sering kali memberikan harapan yang tidak pasti kepada mahasiswa, sehingga ini menguragi rasa kepercayaan dan menimbulkan rasa keragu-raguan di kalangan mahasiswa.

Persepsi Mahasiswa Menurut Aspek Empati, Mahasiswa mempersepsikan bahwa pelayanan yang dirasakan masih sulit dan berbelit-belit. Hal tersebut dimaksudkan untuk perlunya mempersiapkan secara matang segala pelayanan prima terhadap mahasiswa dalam setiap kegiatan administrasi akademik dan mudah serta praktis dalam pengurusan administrasi akademik.

Adapun dampak persepsi mahasiswa terhadap pelaksanaan layanan administrasi akademik di Kampus STKIP PGRI Jombang yaitu harus dijadikan momentum dan evaluasi sistem bersama dalam perbaikan administrasi yang transformatif, transparan, akuntabel, dan terintegrasi oleh digital elektronik, sehingga mahasiswa STKIP PGRI Jombang maupun perguruan tinggi lainnya bisa mengakses segala informasi yang ada di Kampus STKIP PGRI Jombang.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di Kampus STKIP PGRI Jombang, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang harus didasari atas aspek keberwujudan, aspek daya tanggap, aspek kepercayaan (keyakinan), dan aspek empati. Temuannya ada beberapa mahasiswa berpandangan bahwa ada hal positif yang bisa diambil melalui hasil wawancara penelitian yakni sudah ada kepastian dan keyakinan bahwa mahasiswa STKIP PGRI Jombang itu menyakini fasilitas-fasilitas dan layanan administrasi akademik sudah terpenuhi dengan baik. Namun Ada juga mahasiswa yang beranggapan negatif bahwa respon dan daya tanggap pegawai administrasi akademik di kampus belum sepenuhnya maksimal, sehingga masih ditemukan perselisihan dan kesalahpahaman antara mahasiswa dengan pegawai administrasi akademik di lingkungan STKIP PGRI Jombang
2. Dampak persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di STKIP PGRI Jombang, harus diukur berdasarkan standar proses layanan administrasi akademik yang sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang ada, struktur birokrasi yang ramah terhadap mahasiswa dan jelas, pencapaian atau luaran mahasiswa untuk mencapai kepuasan dan dampak dari layanan administrasi yang tidak efisien. Temuannya harus banyak evaluasi

dan diperbaiki dalam perspektif sistem dan manajemen perguruan tinggi di lingkungan STKIP PGRI Jombang. Pada akhirnya akan menjadikan kampus yang sehat, unggul dan berprestasi.

Adapun saran yang ingin ditunjukkan oleh peneliti setelah melakukan penelitiannya antara lain sebagai berikut :

1. Peneliti terhadap mahasiswa STKIP PGRI Jombang, yaitu mahasiswa mempunyai pandangan dan pemikiran yang evaluatif dan transformatif untuk selalu memberikan masukan-masukan yang baik terkait dengan layanan administrasi akademik di Kampus STKIP PGRI Jombang baik melihat dari sistem informasi akademik, layanan administrasi akademik maupun sumber daya manusia.
2. Pengelola Kampus STKIP PGRI Jombang, hendaknya memberikan perubahan yang signifikan dalam transformasi dan digitalisasi administrasi akademik yang baik bagi mahasiswa, sehingga dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa STKIP PGRI Jombang melalui media elektronik dan digital, supaya lebih efektif dan efisien.

## **Daftar Rujukan**

- Cravens. 1994. *Strategic Marketing*. Texas Christian University, Richard E. Irwin Inc.
- Endang, Fatmawati. (2003). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. Tesis. Universitas Diponegoro.
- Hartaji, Damar A. (2012). *Motivasi Berprestasi Pada Mahasiswa yang Berkuliah Dengan Jurusan Pilihan Orangtua*. Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.
- Jonathan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management "Product Differentiation"*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"(9thed.)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

- Lisbeth, Mariana Simanjuntak. (2011). *Konsep Sistem Manajemen Mutu dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pendidikan Tinggi*. Artikel Magister Manajemen Perguruan Tinggi. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- M. Daryanto., 2010. *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6. Jakarta: Rineka Cipta
- M. Fais dan Siti Saleha., 2009., *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Marzuki, Mahmud. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Raja Graffindo Persada.
- Media Komputindo.
- Moleong, L.J. 2006., *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, Remaja Rosdakarya., Bandung.
- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muhammad, Joko Triono. (2012). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang*. Skripsi. IAIN Walisongo Semarang.
- Renata, Arimawati. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Sarjono Yetty, 2007, *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*, Varidika, Vol. 19, No. 1, 2007.
- Sinta, Hadiyantina. (2012). *Pelayanan Prima Di Dalam Dunia Kependidikan*. Materi: Disampaikan pada Workshop Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
- Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi., 2011., *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi.*, Setara Press, Malang.
- Siti Maisaroh. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.