ANALISA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP JASA PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS BATANGHARI

Sakinah AS[1]

Abstract

Heightened competition is going on between universities both domestically and abroad, in the end each of the universities compete to provide maximum service in accordance with the needs of its customers, the customer in question here are students, the University of Batanghari as service providers Education regard, it is necessary to think about student satisfaction, because the presence of satisfaction or dissatisfaction that occurs can be used as a benchmark on the success of the University of Batanghari in marketing education. Therefore, it is necessary to study how far the relationship between variables in meeting the needs of students, which in terms of education (teaching) and the Bureau of Academic Administration.

Faculty who made the object of research is the Faculty of Economics, University of Batanghari in the Economic Studies Program Development and Management Program S1. Results showed variable master lecturer with good teaching material having a high mean value in the Faculty of Economics. There are differences in the variable lecturers present at every lecture schedule, and curriculum used in accordance with the needs of the world of work have mean values were higher in S1 Management Studies Program Faculty of Economics, University of Batanghari.

***Key Word**: student satisfaction*

PENDAHULUAN

Dampak globalisasi juga mempengaruhi sektor-sektor jasa. Perguruan Tinggi (PT) dapat diidentikkan dengan industri yang memberikan jasa pendidikan, dimana pemakai jasa (pelanggan) pendidikan tersebut adalah mahasiswa, pun tidak luput dari dampak globalisasi tersebut. Persaingan Perguruan Tinggi dalam negeri yang semakin ketat ditambah lagi dengan masuknya promosi Perguruan Tinggi asing ke Indonesia, juga menuntut peningkatan berbagai aspek yang menunjang upaya promosi guna menjaring mahasiswa baru. Di Universitas Batanghari sendiri telah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan jumlah pendaftaran calon mahasiswa. Di antaranya dengan membentuk Tim Promosi (TP). Beberapa kegiatan TP meliputi kunjungan ke SMA, dan pameran-pameran. Guna menunjang kegiatan TP tentunya diperlukan dana yang tidak sedikit. Sementara efektifitas Tim ini belum dapat diukur dan lebih merupakan suatu proses yang memerlukan waktu yang cukup lama.

Sarana promosi yang efektif adalah dengan memanfaatkan pelanggan yang ada. Promosi akan berjalan dengan sendirinya apabila pelanggan merasa puas akan jasa yang diterimanya dan akan merekomendasikan agar orang lain juga ikut menikmati kepuasan yang sama dengan yang telah diterimanya (melalui komunikasi dari mulut ke mulut/*word-of-mouth communications*). Namun akan terjadi sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas terhadap jasa yang diterimanya. Berdasarkan penelitian, (Dutka, 1994) dari 1 pelanggan yang merasa tidak puas maka dia akan membicarakan ketidakpuasannya kepada paling sedikit 10 – 20 orang lainnya. Sedangkan dari 1 pelanggan yang puas, akan merekomendasikan paling sedikit kepada 4 - 5 orang lainnya. Dari sini dapatlah diketahui bahwa kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) merupakan faktor penentu keberhasilan promosi dari suatu perusahaan atau Perguruan Tinggi (PT). Percuma saja upaya-upaya promosi dengan dana yang sangat besar, apabila banyak dari mahasiswa yang merasa tidak puas akan jasa yang diterimanya.

Pada hakekatnya masalah kepuasan konsumen (mahasiswa) dewasa ini sangat penting untuk diketahui dan dipahami. Sehingga dapat

[1] Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

digunakan sebagai masukan bagi Perguruan Tinggi dalam memberikan pendidikan yang baik dan bermanfaat, dengan demikian Perguruan Tinggi dapat menarik minat mahasiswa sehingga dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain. Dengan melihat hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai faktor-faktor kepuasan mahasiswa dalam memperoleh jasa pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

Semakin tingginya persaingan yang terjadi di antara Perguruan Tinggi baik di dalam negeri maupun di luar negeri, pada akhirnya masing-masing Universitas bersaing untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan kebutuhan pelanggannya dan kepuasan mereka, maka Universitas Batanghari sebagai penyedia jasa pendidikan memandang perlu untuk memikirkan tentang kepuasan mahasiswa (*customer satisfaction*), sebab dengan adanya kepuasan atau ketidakpuasan yang terjadi dapat dijadikan tolok ukur atas berhasil atau tidaknya Universitas Batanghari di dalam memasarkan hasil pendidikannya, sehingga pada akhirnya dipertanyakan faktor-faktor apakah di dalam pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi oleh Universitas Batanghari yang mempengaruhi kepuasannya.

Landasan Teori

Pengertian Pemasaran

Pemasaran menurut Kotler (1992:2) adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Sedangkan menurut Stanton (1987:7), pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan keinginan, baik kepada konsumen saat ini maupun konsumen potensial.

Persaingan yang ketat saat ini memaksa perusahaan untuk menggunakan strategi-strategi pemasaran yang benar dan tepat, guna tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Guiltinan dan Paul (1987:157) pengertian strategi pemasaran adalah *a basic statement about the desired impact to be a achieved on demand in a given target market*. Strategi pemasaran dapat digolongkan sebagai usaha untuk: (Guiltinan 1987:159): (a) merangsang Kebutuhan Primer (*Stimulating Primary Demand)*; dan (b) merangsang Kebutuhan Selektif (*Stimulating Selective Demand)*

Service Management

Manajemen pelayanan (*Service management*) adalah pendekatan total secara organisasi untuk menjadikan pelayanan lebih baik. Ini merupakan proses transformasi konsep sebuah filosofi, proses yang keras, penetapan nilai dan perlakukan yang mengarah pada penetapan metode-metode. Beberapa perusahaan melakukan potongan harga untuk mendapatkan keunggulan tetapi ini pendekatan yang salah. Seperti yang dikatakan oleh Porter, *cutting price is usually insanity if the competition can go as low as you can, but you have to find a different competitive tack. Quality becomes central and so do service and innovation*. (Albrecth, 1990:25)**.**

METODE

Pada penelitian ini, kuesioner dirancang sebagian besar merupakan pertanyaan tertutup, agar responden hanya memilih satu jawaban yang spesifik, yang sesuai dengan penilaiannya sendiri pada saat itu. Pertanyaan terbuka, ditujukan untuk memperoleh saran dari mahasiswa terhadap layanan yang diperoleh di Universitas Batanghari. Pertanyaan tertutup yang dirancang, berupa pilihan ganda dengan tiga atau lebih pilihan jawaban dan berupa skala penilaian dengan menggunakan *Likert-scale* yaitu dengan mengisi angka antara 1 hingga 7, dimana 1 menunjukkan "sama sekali tidak" dan 7 menunjukkan "mutlak ya". Secara sederhana dapat dilihat pendapat para responden dengan menghitung frekuensi atau dengan menggunakan rata-rata.

Merancang Sampling

Merancang *sampling*, yang menyangkut 3 (tiga) hal yaitu: (a) unit *sampling* yang akan menjawab, dalam penelitian ini yang diteliti adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2010 – 2013; (b) besarnya *sampling* yang akan menjawab, dalam penelitian ini yang diteliti sebanyak 300 mahasiswa yang menilai tentang pendidikan yang diperoleh; dan (c) prosedur *sampling*, pada penelitian ini menggunakan sampel probabilitas; strata seimbang (*proporsional stratified random sample*) dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama dalam pemilihan. Kuesioner disebar secara proporsional menurut jumlah mahasiswa yang ada pada program studi, masing-masing program studi sebanyak 10% dari jumlah mahasiswa, berdasarkan angkatan 2012 – 2014.

Prosedur Pengolahan Data

Prosedur pengolahan data sebagai berikut: mengumpulkan data mentah yang diperlukan, melakukan penyuntingan (*editing*) data mentah yang sudah terkumpul, melakukan pengkodean (*coding*) data yang sudah diedit, membuat tabulasi, dan mengadakan analisis data

HASIL

a. Berdasarkan Dosen Selalu Hadir pada Setiap Jadwal Pertemuan

Tabel 1 Dosen Hadir Setiap Jadwal Pertemuan

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	6	1.0
Tidak	2	12	2.0
	3	42	7.0
	4	148	24.7
	5	201	33.5
	6	124	20.7
Mutlak Ya	7	67	11.2

Dari data diatas dapat diketahui bahwa dosen selalu hadir di setiap jadwal pertemuan mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik yaitu sebesar 33,5%; sedang yang menilai netral sebesar 24,7%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1%. Memang kehadiran dosen itu penting sebab apabila tidak hadir disetiap jadwal pertemuan maka mahasiswa yang rumahnya jauh dan berangkat ke kampus untuk kuliah akan sia-sia bila dosen tidak hadir, dan juga akan mempengaruhi proses belajar mengajar sehingga kualitas pengajaran dan materi yang diberikan akan tidak maksimal.

b. Berdasarkan Waktu Tatap Muka Dosen Sesuai SKS

Tabel 2 Waktu Tatap Muka Dosen

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	7	1.2
Tidak	2	15	2.5
	3	40	6.7
	4	140	23.3
	5	222	37.0
	6	127	21.2
Mutlak Ya	7	49	8.2

Dari data di atas dapat diketahui bahwa waktu tatap muka dosen sesuai dengan SKS mempunyai nilai yang cukup baik sebesar 37%; yang menilai netral sebesar 23,3%; sedangkan yang menilai dengan kecenderungan baik sebesar 21,2%; ada juga yang menilai mutlak 'ya' sebesar 8,2%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1,2%. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa di dalam kuliah menuntut hak yang sudah seharusnya dimilikinya, sebab bila waktu tatap muka tidak sesuai SKS mahasiswa akan merasa rugi telah membayar uang SKS padahal waktu tatap muka yang didapat tidak sesuai.

c. Berdasarkan Nilai Yang Diberikan Oleh Dosen Obyektif

Tabel 3 Nilai Yang Diberikan Oleh Dosen Obyektif

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	7	1.2
Tidak	2	14	2.3
	3	38	6.3
	4	107	17.8
	5	161	26.8
	6	187	31.2
Mutlak Ya	7	86	14.3

Dari data di atas dapat diketahui bahwa nilai yang diberikan dosen obyektif itu adalah mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 31,2%; nilai kecenderungan cukup baik sebesar 26,8%; yang menilai netral sebesar 17,8%; ada juga yang menilai mutlak 'ya' yaitu sebesar 14,3%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak

sebesar 1,2%. Hal ini menandakan bahwa penilaian yang diberikan oleh dosen harus seobyektif mungkin, sebab dari nilai tersebut akan dapat dilihat kemampuan mahasiswa di dalam memahami suatu materi mata kuliah.

d. Berdasarkan Dosen Bergelar Master dan Doktor

Tabel 4 Dosen Bergelar Master dan Doktor

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	22	3.7
Tidak	2	35	5.8
	3	59	9.8
	4	130	21.7
	5	162	27.0
	6	130	21.7
Mutlak Ya	7	62	10.3

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dosen bergelar Master dan Doktor mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik yaitu sebesar 27%; sedangkan yang menilai netral dan yang memiliki nilai kecenderungan baik sebesar 21,7%; ada juga menilai mutlak 'ya' yaitu sebesar 10,3%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 3,7%. Hal ini menandakan bahwa pada saat ini dosen yang bergelar Master dan Doktor sudah merupakan tolok ukur apakah Perguruan Tinggi tersebut berkualitas atau tidak, sebab mahasiswa sudah sangat kreatif, jadi apabila tidak diimbangi dengan dosen yang bergelar Doktor dan Master maka mahasiswa tersebut juga tidak dapat berkembang.

e. Berdasarkan Dosen Menguasai Bahan Kuliah dengan Baik

Tabel 5 Dosen Menguasai Bahan Kuliah dengan Baik

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	4	.7
Tidak	2	12	2.0
	3	32	5.3
	4	68	11.3
	5	159	26.5
	6	196	32.7
Mutlak Ya	7	129	21.5

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik itu mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 32,7%; nilai kecenderungan cukup baik 26,5%; mutlak 'ya' 21,5%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 0,7%. Hal ini menandakan apabila dosen tidak menguasai bahan kuliah dengan baik maka apabila ada pertanyaan dari mahasiswa mungkin akan tidak dapat menjawabnya, selain itu dosen juga harus mempunyai pengetahuan yang luas.

f. Berdasarkan Penyampaian Materi Kuliah oleh Dosen Dapat Dimengerti

Tabel 6 Penyampaian Materi Kuliah oleh Dosen Dapat Dimengerti

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	8	1.3
Tidak	2	20	3.3
	3	45	7.5
	4	122	20.3
	5	153	25.5
	6	123	20.5
Mutlak Ya	7	129	21.5

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dosen menyampaikan materi dengan mudah dimengerti itu mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik yaitu sebesar 25,5%; mutlak 'ya' sebesar 21,5%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1,3%. Hal ini menandakan materi yang disampaikan itu harus mudah dimengerti dan dapat diterima oleh mahasiswa.

g. Berdasarkan Kurikulum yang Digunakan Sesuai Kebutuhan Dunia Kerja

Tabel 7 Kurikulum yang Digunakan Sesuai Kebutuhan Dunia Kerja

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	13	2.2
Tidak	2	23	3.8
	3	52	8.7
	4	104	17.3
	5	146	24.3
Mutlak Ya	6	157	16.2
	7	105	17.5

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar menilai bahwa kurikulum sesuai dengan kebutuhan dunia kerja itu mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 26,2%; ada juga yang menilai mutlak 'ya' sebesar 17,5%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 2,2%. Hal tersebut menandakan bahwa kurikulumyang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja pada saat ini sudah

merupakan syarat untuk dapat lebih berguna bagi mahasiswa pada saat mereka terjun di dunia kerja.

h. Berdasarkan *Text Book* yang Dipakai Dosen Bermutu dan Baru

Tabel 8 *Text Book* yang Dipakai Dosen Bermutu dan Baru

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	10	1.7
Tidak	2	18	3.0
	3	56	9.3
	4	106	17.7
	5	173	28.8
	6	166	27.7
Mutlak Ya	7	71	11.8

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden di dalam menilai *text book* yangdipakai harus bermutu yang baru mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik yaitu sebesar 28,8%; nilai kecenderungan yang baik sebesar 27,7%; bahkan ada yang menilai mutlak 'ya' yaitu sebesar 11,8%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1,7%. Hal ini menandakan bahwa buku yang digunakan harus berkembang terus, sebab pada saat ini apabila buku yang digunakan tetap menggunakan yang lama, maka pengetahuan yang didapat tidak akan dapat berkembang.

i. Berdasarkan Pengawas Ujian, Disiplin

Tabel 9 Pengawas Ujian, Disiplin

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	15	2.5
Tidak	2	25	4.2
	3	48	8.0
	4	118	19.7
	5	166	27.7
	6	156	26.0
Mutlak Ya	7	72	12.0

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai pengawas ujian, disiplin itu mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik yaitu sebesar 27,7%; nilai kecenderungan yang baik sebesar 26%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 2,5%. Hal ini menandakan bahwa pengawas ujian yang disiplin itu adalah sudah seharusnya, sebab bila tidak disiplin maka mahasiswa yang ikut ujian atau *test* akan bertindak semaunya sendiri, dan juga akan memberikan dampak bagi kualitas evaluasi yang buruk, sehingga hasil evaluasi tidak dapat mencerminkan kemampuan mahasiswa.

Biro Administrasi Akademik

a. Petugas BAA Melayani dengan Cekatan

Tabel 11 Petugas BAA Melayani dengan Cekatan

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	19	3.2
Tidak	2	19	3.2
	3	56	9.3
	4	100	16.7
	5	154	25.7
	6	149	24.8
Mutlak Ya	7	103	17.2

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa petugas BAA cekatan itu mempunyai nilai kecenderungan cukup baik yaitu sebesar 25,7%; nilai kecenderungan yang baik sebesar 24,8%; mutlak 'ya' sebesar 17,2%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 3,2%. Hal ini menandakan bahwa kecekatan petugas BAA bagi mahasiswa adalah sesuatu ha1 yang penting untuk diperhatikan, sebab dengan kecekatan yang dimiliki oleh petugas dapat menjadikan mahasiswa tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Waktu Pemrosesan Nilai Cepat

Tabel 12 Waktu Pemrosesan Nilai

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	16	2.7
Tidak	2	34	5.7
	3	59	9.8
	4	102	17.0
	5	151	25.2
	6	141	23.5
Mutlak Ya	7	97	16.2

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa waktu untuk pemrosesan nilai yang cepat mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik yaitu sebesar 25,2%; nilai kecenderungan yang baik sebesar 23,5%; mutlak 'ya' sebesar 16,2%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 2,7%. Hal ini menandakan bahwa waktu untuk pemrosesan nilai yang cepat itu

adalah sudah seharusnya, karena dengan cepatnya proses tersebut maka hasil (nilai) dari suatu *test* akan dapat dilihat dengan cepat pula.

c. Pembagian Ruang Kuliah dan Ujian tidak Bentrok/Tumpang Tindih

Tabel 13 Pembagian Ruang Kuliah

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	10	1.7
Tidak	2	7	1.2
	3	21	3.5
	4	71	11.8
	5	133	22.2
	6	212	35.3
Mutlak Ya	7	146	24.3

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai pembagian ruang kuliah yang tidak bentrok dan tumpang tindih itu mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 35,3**%**; mutlak 'ya' sebesar 24,3**%;** tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1,7%. Hal ini menandakan bahwa pembagian ruang tersebut sangatlah penting, sebab bila ruangan yang telah dijadwalkan berubah maka akan sangat merepotkan mahasiswa, dan juga akan menganggu proses belajar mengajar sehingga akan dapat mengurangi kualitas dari pengajaran dan akan membawa akibat konsumen (mahasiswa) tidak puas.

d. KRS tepat Jadwal dan Benar

Tabel 15 KRS tepat Jadwal dan Benar

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	9	1.5
Tidak	2	10	1.7
	3	29	4.8
	4	83	13.8
	5	125	20.8
	6	213	35.8
Mutlak Ya	7	131	21.8

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa KRS tepat jadwal dan benar itu mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 35,5%; mutlak 'ya' sebesar 21,8%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1,5%. Hal ini menandakan bahwa KRS yang tepat jadwal dan benar itu sudah menjadi suatu keharusan, sebab dari KRS itu dapat mengetahui mata kuliah apa yang diterima dan mata kuliah apa yang ditolak.

e. KHS tepat Jadwal dan Benar

Tabel 16 KHS tepat Jadwal dan Benar

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	9	1.5
Tidak	2	9	1.5
	3	21	3.5
	4	73	12.2
	5	131	21.8
	6	223	37.2
Mutlak Ya	7	134	22.3

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa KHS tepat jadwal dan benar itu mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 37,2%; mutlak 'ya' sebesar 22,3**%;** tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 1,5%. Hal ini menandakan bahwa KHS tepat jadwal dan benar itu adalah kebutuhan yang sudah seharusnya didapat sebab apabila tidak tepat dan tidak benar maka akan membingungkan mahasiswa.

f. Uang Kuliah Sesuai Dengan Kemampuan Finansial Mahasiswa

Tabel 17 Uang Kuliah

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	71	11.8
Tidak	2	45	7.5
	3	69	11.5
	4	97	16.2
	5	109	18.2
	6	83	13.8
Mutlak Ya	7	126	21.0

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa uang kuliah sesuai dengan kemampuan itu adalah mutlak 'ya' yaitu sebesar 21%; penting sebesar 18,2%; mempunyai nilai kecenderungan yang cukup baik sebesar 16,2%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 11,8%. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa mampu di dalam hal finansial untuk memenuhi besarnya uang kuliah yang ditawarlcan oleh Universitas Batanghari. Besarnya uang kuliah yang ada di Universitas Batanghari sesuai dengan kualitas dan fasilitas yang didapat oleh mahasiswa, ditunjang dengan adanya dosen yang berkualitas dan juga didukung dengan pengadaan buku-buku yang lengkap.

g. Memperoleh Pengumuman Atas Hasil Ujian dan Tugas

Tabel 19 Memperoleh Pengumuman Atas Hasil Ujian dan Tugas

Keterangan	Nilai	Frekuensi	Persen
Sama Sekali	1	12	2.0
Tidak	2	30	5.0
	3	66	11.0
	4	100	16.7
	5	137	22.8
	6	140	23.3
Mutlak Ya	7	115	19.2

Dari data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pengurnuman hasil ujian dan tugas adalah mempunyai nilai kecenderungan yang baik yaitu sebesar 23,3%; nilai kecenderungan yang cukup baik sebesar 22,8%; mutlak 'ya' sebesar 19,2%; tetapi ada juga yang menilai sama sekali tidak yaitu sebesar 2%. Dengan adanya pengumuman hasil ujian maka mahasiswa akan dapat memperkirakan hasil yang akan dicapai pada akhir semester.

Penilaian Mahasiswa Berdasarkan Program Studi dan Jenis Kelamin terhadap Alasan Memilih Unbari

a. Jenis Kelamin Laki-laki dan:
   - Mahasiswa Ekonomi Pembangunan; bagi mahasiswa Ekonomi Pembangunan alasan pada waktu pertama kali mendaftar di Universitas Batanghari adalah karena citra pendidikan Unbari ini ditunjukkan dengan besarnya persentase sebesar 85,7% dan lainnya berada pada urutan kedua yaitu sebesar 14,3%.
   - Mahasiswa Manajemen; bagi mahasiswa Manajemen alasan pada waktu pertama kali mendaftar di Universitas Batanghari adalah karena citra pendidikan persentasenya sebesar 53,6%; tidak diterima di perguruan tinggi lain 17,9%; saran dari orang tua/keluarga 16,1**%;** ikut-ikutan teman ssebesar 7,1**%** dan lainnya 5,4%.

b. Jenis Kelamin Perempuan dan:
   - Mahasiswa Ekonomi Pembangunan; alasan mahasiswa Ekonomi Pembangunan memilih Unbari karena citra pendidikan sebesar 57,1%; saran dari orangtua/keluarga 38,1%; ikut-ikutan teman sebesar 4,8%.
   - Mahasiswa Manajemen; alasan mahasiswa Manajemen memilih Unbari karena citra pendidikan 47,9%; saran dari orang tua/keluarga 29,8%; ikut-ikutan teman 9,6**%**; lainnya 8,5%; dan tidak diterima di perguruan tinggi lain 4,3%.

Penilaian Mahasiswa Berdasarkan Angkatan dan Jalur Masuk Terhadap Informasi

a. Berdasarkan Angkatan 2012/2013
   - Jalur Biasa; mengenai informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar berasal dari teman 31,1%; keluarga 27,8%; media massa 23,3%; Tim Informasi Studi 16,7%; dan lainnya sebesar 1,1%.
   - Jalur Prestasi; informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar berasal dari keluarga 33,3%; Tim Informsi Studi 28,6%; teman 23,8% dan lainnya sebesar 14,3%.

b. Berdasarkan Angkatan 2013/2014
   - Jalur Biasa; informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar berasal dari teman sebesar 38,2%; keluarga sebesar 34,3%; Tim Informasi Studi 11,8%; dan lainnya sebesar 4,9%.
   - Jalur Prestasi; informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar berasal dari Tim Informasi Studi sebesar 50%; keluarga 21,4%; lainnya sebesar 14,3%; media massa dan teman sebesar 7,1%.

c. Berdasarkan Angkatan 2014/2015
   - Jalur Biasa; informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar berasal dari keluarga dan teman sebesar 35,8%; Tim Informasi Studi sebesar 12,6%; media massa

sebesar 10,6% dan lainnya sebesar 5,3**%**.

- Jalur Prestasi; informasi yang didapat oleh mahasiswa sebagian besar berasal dari teman sebesar 29,2%; Tim Informasi Studi sebesar 25%; keluarga 20,8%; media massa dan lainnya sebesar 12,5%.

Penilaian Mahasiswa Berdasarkan Jalur Masuk dan IPK Terhadap Alasan Memilih Unbari

a. Berdasarkan Jalur Biasa dan:
   - IPK 2,00 - 2,50; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 56%, saran dari keluarga 22%, ikut-ikutan teman dan lainnya 7,7% dan tidak diterima di perguruan tinggi lain 6,5%.
   - IPK 2,50 - 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 50,6%; saran dari keluarga 26,6%; ikut - ikutan teman 10,8%; lainnya 7% dan tidak diterima di perguruan tinggi lain 5,1%.
   - IPK lebih dari 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 52,6%; saran dari keluarga 17,1% lainnya 11,8%; ikuti-ikutan teman 10,5%; dan tidak diterima di perguruan tinggi lain 7,9%.

b. Berdasarkan Jalur Khusus dan:
   - IPK 2,00 - 2,50; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 45,8%; saran dari keluarga 41,7%; tidak diterima di perguruan tinggi lain, ikut-ikutan teman dan lainnya masing-masing sebesar 4,2%.
   - IPK 2,50 - 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 55,3%; saran dari keluarga 31,6%; lainnya 7,9%; ikuti-ikutan teman 5,3%.
   - IPK lebih dari 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 75%; saran dari keluarga 16,7%; dan lainnya sebesar 8,3**%.**

c. Berdasarkan Jalur Prestasi dan:
   - IPK 2,00 - 2,50; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 81,8%; saran dari keluarga dan lainnya sebesar 9,1%.
   - IPK 2,50 - 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 69%, saran dari keluarga 13,8%; lainnya sebesar 10,3%; dan tidak diterima di perguruan tinggi lain 6,9%.
   - IPK lebih dari 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 57,1%; saran dari keluarga dan lainnya sebesar 14,3%; tidak diterima di perguruan tinggi lain dan ikut-ikutan teman sebesar 7,1%.

d. Berdasarkan Jalur Beasiswa dan:
   - IPK 2,00 - 2,50; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 60% dan saran dari keluarga sebesar 40%.
   - IPK 2,50 - 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 75% dan lainnya sebesar 25%.
   - IPK lebih dari 3,00; alasan yang dipilih pada waktu masuk Unbari adalah karena citra pendidikan Unbari sebesar 75% dan lainnya sebesar 25%.

Penilaian Mahasiswa Berdasarkan Alasan (Citra Pendidikan Unbari) dan Informasi Terhadap IPK

a. Informasi dari media massa

Informasi mengenai Fakultas dan Program Studi dari media massa diperoleh mahasiswa yang mempunyai: IPK 2,50 - 3,00 sebesar 47,1%; IPK 2,00 - 2,50 sebesar 35,3%; IPK lebih dari 3,00 sebesar 13,7%; dan IPK 1,50 - 2,00 sebesar 3,9%.

b. Informasi dari Tim Informasi Studi (TIS) Unbari
   Informasi mengenai Fakultas dan Program Studi dari TIS Unbari diperoleh mahasiswa yang mempunyai: IPK 2,50 - 3,00 sebesar 40,3%; IPK 2,00 - 2,50 sebesar 27,4%; IPK lebih dari 3,00 sebesar 27,4%; dan IPK 1,50 - 2,00 sebesar 4,8%.
c. Informasi dark Keluarga
   Informasi mengenai Fakultas dan Program Studi dari keluarga diperoleh mahasiswa yang mempunyai: IPK 2,00 - 2,50 sebesar 34,8%; IPK 2,50 - 3,00 sebesar 31,5%; IPK lebih dari 3,00 sebesar 27,2%; IPK 1,50 - 2,00 sebesar 5,4%; dan IPK kurang dari 1,50 sebesar 1,1%.
d. Informasi dari Ternan
   Informasi mengenai Fakultas dan Program Studi dari teman diperoleh mahasiswa yang mempunyai: IPK 2,00 - 2,50 sebesar 38,5%; IPK 2,50 - 3,00 sebesar 35,8%; IPK lebih dari 3,00 sebesar 12,8%; IPK 1,50 - 2,00 sebesar 10,1%; dan IPK kurang dari 1,50 sebesar 2,8%,
e. Informasi dari lain-lain
   Catatan: informasi lain-lain ini berasal dari Guru SMA, cari sendiri sesuai dengan minat. Informasi mengenai Fakultas dan Program Studi dari lain-lain diperoleh mahasiswa yang mempunyai: IPK 2,00 - 2,50 sebesar 40%; IPK 2,50 - 3,00 sebesar 35%; dan IPK lebih dari 3,00 sebesar 25%.

Penilaian Berdasarkan Program Studi Mahasiswa Terhadap Pengajaran

Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 600 mahasiswa yang menilai tentang pengajaran yang diberikan FE Unbari mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik dan benar adalah mempunyai nilai *mean* tertinggi (5,45) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan dosen obyektif (5,18) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,13) dan yang memiliki *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,69). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 2 faktor utama yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di FE Unbari dengan total persen 65,7%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut:

Faktor 1 : Nilai yang diberikan dosen obyektif (0,64597); Dosen bergelar master dan doktor (0,70273); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,82530); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,86646); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,83633); dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,73717)

Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,80827); Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,83383); dan Pengawas ujian disiplin (0,61767)

Menurut Penilaian Mahasiswa yang Berjenis Kelamin Laki-laki

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 324 mahasiswa yang berjenis kelamin laki-laki mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliahdengan baik mempunyai nilai *mean* tertinggi (5,47) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan dosen obyektif (5,15) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,07) dan yang memiliki nilai *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,80). Sedangkan dalam analisa faktor didapatkan 2 faktor dengan total persen 67,4%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut :

Faktor 1 : Nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (0,63691); Dosen bergelar master dan doktor (0,74609); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,83756); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,87247); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,83705);

dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,77713)
Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,78160); Waktu tatap muka dosen sesuai dengan SKS (0,81918); dan Pengawas ujian disiplin (0,64351)

Menurut Penilaian Mahasiswa yang Berjenis Kelamin Perempuan

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 276 mahasiswa yang berjenis kelamin perempuan mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik mempunyai *mean* tertinggi (5,42) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan dosen obyektif (5,21) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,13) dan yang memiliki *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,56). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa di Universitas Batanghari dengan total persen 63,6%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut:
Faktor 1 : Nilai yang diberikan dosen obyektif (0,67041); Dosen bergelar master dan doktor (0,64634); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,81301); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,86262); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,83164); dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,66623)
Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,83847); Waktu tatap muka dosen sesuai dengan SKS (0,84499); dan Pengawas ujian disiplin (0,58812)

Menurut Penilaian Mahasiswa yang Masuk Melalui Jalur Biasa

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 437 mahasiswa yang masuk melalui jalur biasa mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik itu mempunyai *mean* tertinggi (5,42) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan dosen obyektif (5,19), nilai *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,11) dan yang memiliki *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,63). Sedangkan dalam analisa faktor didapat 2 faktor dengan total persen 65,3%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut:
Faktor 1 : Nilai yang diberikan dosen obyektif (0,64516); Dosen bergelar master dan doktor (0,71709);Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,84895); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,85910); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,81722); dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,71709)
Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,81084); Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,86420); dan Pengawas ujian disiplin (0,59202)

Menurut Penilaian Mahasiswa yang Masuk Melalui Jalur Khusus

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 80 mahasiswa yang masuk melalui jalur khusus mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik mempunyai *mean* tertinggi (5,41) nilai *mean* tertinggi kedua adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,21) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah *text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (5,16) dan yang memiliki *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,86). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 1 faktor saja dengan persentase sebesar 61,5%. Adapun rincian faktor tersebut adalah:
Faktor 1: Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,51987); Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,59646); Nilai yang diberikan dosen obyektif (0,62548); Dosen bergelar master dan doktor (0,67029); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,80237); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,74160); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,77289); *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,65027); dan Pengawas ujian disiplin (0,15788)

Menurut Penilaian Mahasiswa yang Masuk Melalui Jalur Prestasi

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 70 mahasiswa yang masuk melalui jalur prestasi mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik mempunyai *mean* tertinggi (5,56) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan dosen obyektif (5,21) *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,01) dan yang memiliki *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,81). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 2 faktor dengan total persen 64,5%. Adapun rincian dari masing-masing faktor adalah sebagai berikut:

Faktor 1 : Dosen bergelar master dan doktor (0,63581); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,80978); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,87365); dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,83391)

Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal (0,89137); Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,86525); Nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (0,66206); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,58614); dan Pengawas ujian disiplin (0,34814)

Menurut Penilaian Mahasiswa yang Masuk Melalui Jalur Beasiswa

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 13 mahasiswa yang masuk melalui jalur beasiswa mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik mempunyai mean tertinggi (6,15) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (5,85) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti dan kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (5,77) dan yang memiliki nilai *mean* terendah yaitu waktu tatap muka dosen sesuai SKS (4,92). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 3 faktor dengan total persen 80%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut :

Faktor 1 : Nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (0,79734); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,66918); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,91152); dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,76841)

Faktor 2 : Dosen bergelar master dan doktor (0,76166); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,74729); dan Pengawas ujian disiplin (0,86298)

Faktor 3 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,9500) dan Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,9454)

Menurut Penilaian Mahasiswa Berdasarkan Informasi Mengenai Fakultas dan Program Studi yang Didapat dari Tim Informasi Studi Unbari

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 85 mahasiswa yang mendapatkan informasi mengenai fakultas dan prodi dari Tim Informasi Studi (TIS) mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah dengan baik mempunyai nilai *mean* tertinggi (5,35) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (5,14) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah pengawas ujian disiplin (4,99) dan yang memiliki nilai *mean* terendah yaitu dosen bergelar master dan doktor (4,48). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 2 faktor dengan total persen 66,3%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut :

Faktor 1 : Nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (0,77613); Dosen bergelar master dan doktor (0,73133); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,86155); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (0,83698); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,72840); dan *Text book* yang digunakan dosen bermutu dan baru (0,67777)

Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,89307); Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,88244); dan Pengawas ujian disiplin (0,33183)

Menurut Penilaian Mahasiswa Berdasarkan Alasan Memilih Unbari Karena Citra Pendidikan

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat 334 mahasiswa yang mempunyai alasan masuk Unbari karena citra pendidikan Unbari mengatakan bahwa dosen menguasai bahan kuliah

dengan baik mempunyai nilai *mean* tertinggi (5,50) nilai *mean* tertinggi kedua adalah nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (5,22) nilai *mean* tertinggi ketiga adalah dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dimengerti (5,15) dan yang mempunyai nilai *mean* terendah adalah dosen bergelar master dan doktor (4,62). Sedangkan dari analisa faktor didapatkan 2 faktor dengan total persen 65,9%. Adapun rincian masing-masing faktor adalah sebagai berikut:

Faktor 1 : Nilai yang diberikan oleh dosen obyektif (0,68269); Dosen bergelar master dan doktor (0,67927); Dosen menguasai bahan kuliah dengan baik (0,81351); Dosen menyampaikan materi dapat dengan mudah dirnengerti (0,87355); Kurikulum yang digunakan sesuai kebutuhan dunia kerja (0,83041); dan *Text book* yang dipakai dosen bermutu dan baru (0,76760)

Faktor 2 : Dosen selalu hadir pada setiap jadwal pertemuan (0,82847); Waktu tatap muka dosen sesuai SKS (0,87320); dan Pengawas ujian disiplin (0,57168)

PEMBAHASAN

Universitas Batanghari yang dijadikan tonggak kekuatan untuk dapat tetap *survive* di tengah persaingan yang semakin marak di dunia pendidikan ini, karena Universitas Batanghari memiliki suatu yang unik atau ciri khas tersendiri yang tidak dimiliki oleh Perguruan Tinggi lain, dengan adanya suatu yang unik diantaranya Citra Pendidikan Universitas Batanghari yang baik dan berkualitas, Adanya ciri Universitas Batanghari yang menjunjung keimanan yang tinggi, sehingga segala sesuatu yang dijalankan harus dapat dipertanggungjawabkan, dilengkapi dengan Perpustakaan yang lengkap dengan buku-buku baik terbitan dalam negeri maupun luar negeri, Dengan motto "*The Green Only*" atau Kampus Hijau menjadikan Universitas Batanghari sebagai Perguruan Tinggi Swasta yang cukup disegani oleh pesaing-pesaingnya, Dengan berbagai fasilitas yang lengkap dapat dijadikan sebagai senjata untuk memenangkan persaingan.

SIMPULAN

Dari pembahasan yang ada maka, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

a. Hasil penelitian membuktikan bahwa penilaian program studi terhadap pengajaran adalah bahwa setiap dosen menguasai bahan kuliah dengan baik memiliki *mean* yang tinggi, perbedaannya pada program studi manajemen membuktikan bahwa dosen hadir pada setiap jadwal pertemuan, dan kurikulum yang digunakan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan memiliki nilai *mean* yang tinggi.
b. Hasil penilaian tentang variabel pengajaran dan variabel Biro Administrasi Akademik memiliki nilai kecenderungan yang cukup baik dan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Albrecht, Karl and Lawrence J. Bradford., 1990. *The Service Advantage : How to Identify and Fulfill Customer Needs*, Homewood - Illinois : Richard D. Irwin Inc.

Dutka, Alan., 1994. *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, Lincoln W0o.d - Illinois: NTC Business Books.

Guiltinan, Joseph P. & Paul Gordon W., 1987. *Strategi dan Program Manalemen Pemasaran*, alih bahasa : Agus Maulana, edisi kedua, Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip., 1992. *Marketing*, Jilid 1, alih bahasa Drs. Herujati Purwoko M.A., Jakarta : Erlangga.

Stanton J. William., 1987. *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, Jilid 1, terjemahan Y. Lamarto, Jakarta: Erlangga.