

Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan Dan Kualitas Tenaga Pendidik Terhadap Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi

Muhammad Farid Wiranto ^{1✉} Siti Haerani ² Muhammad Yunus Amar ³

^{1,2,3}, *Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan tenaga kependidikan dan kualitas tenaga pendidik terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa. Metode Penelitian yaitu survey, subjek penelitian sebanyak 100 orang mahasiswa diambil secara acak di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta. Data dikumpulkan dengan instrumen angket menggunakan skala *likert*. Keabsahan data diperoleh dengan uji *validitas* dan *reliabilitas*, semua data memiliki distribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pendidik memberi pengaruh yang *signifikan* terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa. Begitu juga kualitas tenaga kependidikan memberi pengaruh yang *signifikan* terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa. Koefisien *determinasi* (R^2) adalah kualitas pendidik dan kualitas tenaga kependidikan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa .

Kata Kunci : *Tenaga kependidikan, Pendidik, Kepuasan pelayanan.*

Copyright (c) 2023 **Muhammad Farid Wiranto**

✉ Corresponding author :

Email Address : muhammadfrarid2802@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepemimpinan di perguruan tinggi harus mampu menciptakan budaya pelayanan sehingga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan (karyawan) mempunyai kinerja yang maksimal melalui komunikasi yang baik. Kualitas pelayanan mencerminkan sebuah indikator kualitas penyelenggaraan suatu perguruan tinggi. Pendidikan merupakan suatu syarat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, untuk mencapai hal itu perguruan tinggi perlu menyelenggarakan pendidikan dengan memberi pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan di perguruan tinggi mempunyai karakter yang berbeda dari pada organisasi lainnya. Karena lulusan perguruan tinggi harus mampu menciptakan mutu sesuai kebutuhan para pengguna jasa.

Program studi pendidikan Ekonomi Universitas Indraprasta PGRI Jakarta pada tahun 2018 memperoleh nilai akreditasi B. Prodi tersebut mengalami perkembangan dilihat dari jumlah mahasiswa yang diterima dari tahun 2019, yaitu 220 mahasiswa dan pada tahun 2020, yaitu 360 mahasiswa. Kenyataan tersebut memberi arti bahwa

prodi memberi perbaikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Jika mahasiswa mengalami kepuasan yang positif, hal itu akan membuat informasi positif bagi masyarakat secara umum khususnya masyarakat pengguna jasa. Salah satu usaha yang dapat dilakukan yaitu dengan jalan memperbaiki kinerja pendidik dan tenaga kependidikan yang memungkinkan mempengaruhi kepuasan pelayanan yang lebih baik.

KAJIAN TEORI

1. Kualitas Tenaga Kependidikan

Pendapat Trivellas dan Dargenidou dikutip Kardoyo (jurnal cakrawala pendidikan, 2016: 165) mengkaitkan kepemimpinan dengan kualitas pelayanan menyatakan bahwa kepemimpinan di perguruan tinggi harus mampu menciptakan budaya pelayanan sehingga karyawan mempunyai kinerja yang maksimal melalui komunikasi yang baik. Wyckof dalam Lovelock (1988: 12), menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Wolker (2003: 2), produk atau penyedia jasa dikatakan berkualitas kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Joewono (2003: 42), menyatakan bahwa ada 4 (empat) hal yang perlu diperhatikan untuk memahami kebutuhan konsumen, yaitu : (1) sampai sejauh mana tujuan yang ditetapkan bisa dicapai, (2) sampai sejauh mana tujuan dan target tersebut sesuai standar dan kualitas yang ditetapkan, (3) kesulitan apa saja yang ditemui karyawan dan bagaimana cara mengatasinya, dan (4) bagaimana profil prestasi karyawan. Hal tersebut mengandung makna bahwa kemampuan dan keterampilan karyawan mempunyai peranan yang sangat penting terhadap pekerjaan.

Mengenai tenaga kependidikan atau karyawan, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003: 5) pasal 1 ayat 5 berbunyi tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Dan pasal 39 ayat 1 berbunyi tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan (2003: 27). Selanjutnya pasal 40 ayat 1 tenaga kependidikan berhak memperoleh, yaitu: (1) penghasilan dan jaminan kesejahteraan sosial yang pantas dan memadai, (2) penghargaan sesuai dengan tugas dan prestasi kerja, (3) pembinaan karier sesuai dengan tuntutan pengembangan kualitas, (4) perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas, dan (5) kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana, fasilitas pendidikan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Kualitas tenaga kependidikan merupakan kemampuan tenaga kependidikan untuk mengoptimalkan kinerjanya agar menghasilkan layanan yang optimal pada pelaksanaan pendidikan.

2. Kualitas Pendidik

Pendapat Supranto dikutip Kardoyo (jurnal cakrawala pendidikan, 2016; 166) mengemukakan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dari ungkapan tersebut bahwa sebuah upaya yang baik diberikan oleh pendidik kepada pelanggan (mahasiswa) untuk memberi kepuasan. Menurut Joewono (2003;126) kualitas adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Suatu pekerjaan dikatakan berkualitas jika tujuan yang diinginkan konsumen dapat dicapai dengan baik. Karyawan selalu berperan aktif

dalam setiap kegiatan organisasi, karena menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan suatu organisasi. Tujuan organisasi tidak mungkin terwujud tanpa peranan aktif karyawan itu sendiri. Menurut Ndraha (2007: 4) menyatakan bahwa sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang tinggi adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan nilai kompetitif, dan inovatif dengan menggunakan energi seperti *intelligence, creativity, dan imagination*.

Mengenai pendidik (Dosen), Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003: 5) pasal 1 ayat 6 pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Dan pasal 39 ayat 2 berbunyi tenaga pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penilaian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi (2003: 27). Selanjutnya pasal 40 ayat 2 pendidik berkewajiban, yaitu: (1) menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan logis, (2) mempunyai komitmen secara profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan, dan (3) memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen dikutip oleh Agung (jurnal mimbar pendidikan, 2017: 145) disebutkan bahwa Dosen sebagai profesional dituntut memiliki empat kompetensi, yaitu: (1) kompetensi pedagogik adalah kemampuan Dosen dalam mengelola pembelajaran dan peserta didik, (2) kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, religius, berakhlak mulia, arif, dan berwibawa, serta dapat menjadi teladan bagi peserta didik, (3) kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan dan pengkajian secara kritis materi pelajaran secara luas dan mendalam, dan (4) kompetensi sosial adalah kemampuan Dosen untuk berkomunikasi dan berinteraksi efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama Dosen, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar. Dengan menguasai keempat kompetensi tersebut diharapkan Dosen melaksanakan peranannya dalam pembelajaran. Pendapat Lovy (jurnal cakrawala pendidikan, 2017: 21) menyatakan bahwa pendidik yang berkualitas dapat menciptakan suasana belajar yang efektif, inovatif, dan menyenangkan. Usaha untuk mewujudkan proses pembelajaran yang efektif, inovatif, dan menyenangkan dapat mengaktifkan peserta didik maka pendidik bisa memanfaatkan semua sumber daya yang ada di sekolah, baik sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan sumber daya yang lain.

3. Kepuasan Pelayanan Mahasiswa

Pendapat Rifandi dikutip Kardoyo (jurnal cakrawala pendidikan, 2016; 164) mengemukakan bahwa pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu bangsa. Untuk itu penyelenggara pendidikan tinggi perlu mempersiapkan pelayanan yang baik. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian suatu jasa. Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler, 2008; 177). Disadari bahwa kualitas pelayanan sangat penting sehingga dapat memberi kepuasan kepada konsumen, untuk itu pendidikan tinggi berupaya mencari cara yang

tepat untuk meningkatkan kepuasan pada konsumennya (Alma, 2002: 231). Jika yang dirasakan konsumen melebihi harapannya maka konsumen akan merasa puas. Pendapat Chang dikutip Suciati (jurnal cakrawala pendidikan, 2017: 73) mengemukakan bahwa apabila harapannya terpenuhi atau kenyataan yang dialami melebihi harapan, maka mahasiswa merasakan kepuasan. Penyedia jasa berusaha terus menerus menyesuaikan produk jasanya dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Kepuasan adalah hasil penilaian dari seorang yang dilayani atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan sudah sesuai dengan harapan (Irawan, 2002:57). Menurut Tjiptono (2004: 87), kepuasan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi suatu produk jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Sementara Shein dan Wilton (1988: 92), menyatakan bahwa kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainya.

Mengenai Pelayanan, suatu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk memberikan nilai kepada konsumen (Sutojo, 2003: 27). Joewono (2003: 45), menyatakan bahwa pelayanan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen. Anoraga (2000: 142), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu dasar dalam pemberian pelayanan mengenai penjualan jasa kepada konsumen. Menurut Baron (1998: 322), ada 5 (lima) mamfaat pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu; (1) memberikan keuntungan yang lebih baik bagi institusi, (2) menghemat biaya yang dikeluarkan institusi, (3) mempertahankan kesatuan konsumen, (4) pelayanan memperpanjang daur hidup suatu produk, dan (5) pelayanan dapat menambah nilai suatu produk. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa apabila pelayanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan baik, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan sangat baik, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan kurang sehingga mereka akan merasa tidak puas, dan akan mencari pelayanan yang lebih baik. Pendapat Sudirman dikutip Kardoyo dan Nurkhin (Jurnal Cakrawala Pendidikan, 2016: 166), menyatakan bahwa karakteristik jasa pada perguruan tinggi sebagai, berikut: (1) perguruan tinggi termasuk ke dalam jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata. Contoh ruang kelas, kursi, meja, buku dan sebagainya, (2) jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), dalam hal ini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan, (3) penerima jasanya adalah orang. Jadi merupakan jasa berbasis orang. Atau didalam jasa biasa disebut kontak tinggi yaitu hubungan antara pemberi jasa dengan pelanggan, dan (4) hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan dengan keanggotaan, dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tertentu. Sistem pemberian jasanya dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survey, variabel terikatnya kepuasan pelayanan mahasiswa, variabel bebas kualitas kependidikan dan kualitas tenaga pendidik. Penelitian dilaksanakan di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta pada tahun ajaran 2022. Subjek penelitian 100 orang mahasiswa diambil secara acak,

pengumpulan data menggunakan *skala likert*. Keabsahan data diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji normalitas pada tingkat @ 0,05 subjek penelitian memiliki distribusi normal dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Konstalasi Penelitian

Keterangan :

Y = Kepuasan pelayanan mahasiswa

X1 = Kualitas pendidik

X2 = Kualitas tenaga kependidikan

Uji Persyaratan Analisis

Tabel 1

Hasil Pengujian Normalitas Data dengan bantuan program SPSS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
	Kepuasan Pelayanan Mahasiswa	Kualitas Pendidik	Kualitas Tenaga Kependidikan	
N	80	80	80	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	78.1532	52.8972	51.0987
	Std. Deviation	5.09765	4.1206	4.32109
Most Extreme Differences	Absolute	.086	.075	.077
	Positive	.075	.074	.095
	Negative	-.084	-.062	-.084
Test Statistic	.082	.069	.073	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.047 ^c	.170 ^{c,d}	.163 ^c	

Pada baris *Asymp. Sig (2 tailed)* kepuasan pelayanan mahasiswa (Y) sebesar 0,047, kualitas pendidik (X₁) sebesar 0,170, dan kualitas tenaga kependidikan (X₂) sebesar 0,163.

Kriteria pengujian nilai *asyp sig > 0,05* artinya semua variabel memiliki data

berdistribusi normal.

Gambar 1. Kurva Normalitas

Tabel 2

Uji Linearity persamaan regresi Kualitas Pendidik Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa

ANOVA Table							
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.		
Kepuasan Pelayanan Mahasiswa * Kualitas Pendidik	Between Groups	(Combined)	1367.053	20	65.986	2.007	.001
		Linearity	865.041	1	876.157	24.743	.000
		Deviation from Linearity	485.058	19	25.084	1.756	.374
	Within Groups	1574.158	57	25.072			
	Total	2978.154	74				

Kriteria pengujian nilai sig 0,374 > 0,05 berarti persamaan regresi kualitas pendidik terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa adalah linier.

Tabel 3

Uji Linearity persamaan regresi Kualitas Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa.

ANOVA Table							
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.		
Kepuasan Pelayanan Mahasiswa	Between Groups	(Combined)	165.021	19	48.075	1.97	.012
		Linearity	654.042	1	675.913	20.463	.000

Kualitas Tenaga Kependidikan		Deviation from Linearity	297.046	18	17.963	.481	.824
	Within Groups	2536.079	54	33.534			
	Total	3987.013	72				

Kriteria pengujian nilai sig 0,824 > 0,05 berarti persamaan regresi kualitas tenaga kependidikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa adalah linier.

HASIL

Tabel 4

Koefisien Regresi Ganda dan Tingkat Signifikansinya

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.		
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	51.347	5.633	6.841	.000	
	Kualitas Pendidik	.406	.137	.404	2.978	.000
	Kualitas Tenaga Kependidikan	.317	.127	.263	2.743	.013

Kualitas pendidik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa.

Kriteria pengujian: Nilai $t_{hitung} = 2,978 > \text{nilai sig} = 0.000$ pada @0.05.

Kualitas tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa.

Kriteria pengujian : Nilai $t_{hitung} = 2,743 > \text{nilai sig} = 0.013$ pada @ 0.05.

Tabel 5

Pengujian Koefisien Regresi Linier Ganda

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1078.209	2	539.104	18.765	.000 ^b
	Residual	2011.341	77	26.121		
	Total	3089.550	79			

Kualitas pendidik dan kualitas tenaga kependidikan secara bersama-sama memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa.

Kriteria pengujian: Nilai $F_{hitung} = 18,765 > \text{nilai sig} = 0.000$ pada $@ 0.05$.

Tabel 6

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.648	.298	4.43218

Nilai koefisien determinasi (R)² sebesar 64,8% artinya kualitas pendidik dan kualitas tenaga kependidikan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa, sedangkan sisanya 35,2% (100% - 64,8%) tidak dianalisis dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pendidik Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa .

Mengacu pendapat Supranto dikutip Kardoyo (2016: 166) mengemukakan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 (2003: 27) pasal 39 ayat 2 berbunyi pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penilaian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Artinya pendidik berusaha melaksanakan pembelajaran dengan sebaik-baiknya, sehingga kepuasan pelayanan kepada mahasiswa dapat dicapai. Mengacu pendapat Tjiptono (2004: 87), menyatakan bahwa kepuasan sebagai rasa senang karena mahasiswa menerima suatu produk atau jasa dari pelayanan. Swasta dan Sukotjo (2000: 179), menyatakan

pelayanan adalah suatu kegiatan yang dapat memuaskan kebutuhan kepada mahasiswa. Jika pendidik melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, maka kepuasan pelayanan pada mahasiswa bisa dicapai.

2. Kualitas Tenaga Kependidikan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa.

Mengacu pendapat Wyckof dalam Lovelock (1988: 12), menyatakan bahwa kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. Tenaga kependidikan atau karyawan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 (2003: 27) pasal 39 ayat 1 berbunyi tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Dengan mengacu pendapat Kotler (2008: 177) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang dari suatu pelayanan yang diperoleh dari pemakai jasa. Sutojo (2003, 27) menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan karyawan untuk memberikan nilai kepada mahasiswa. Jika tenaga kependidikan memberi pelayanan yang baik kepada mahasiswa, maka kepuasan mahasiswa bisa tercapai.

3. Kualitas Pendidik dan kualitas Tenaga Kependidikan Secara Bersama-Sama Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelayanan Mahasiswa.

Mengacu pendapat Joewono (2003:126) menyatakan bahwa kualitas merupakan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan. Suatu pekerjaan dikatakan berkualitas jika tujuan yang diinginkan mahasiswa dapat dicapai dengan baik. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 (2003: 27) pasal 39 ayat 2 berbunyi pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penilaian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Dengan dasar itu Pendidikan tinggi berupaya mencari cara yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pada mahasiswa (Alma, 2002: 231). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 (2003: 27) pasal 39 ayat 1 berbunyi tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Artinya karyawan berusaha sebaik-baiknya memberi pelayanan yang baik kepada mahasiswa supaya merasa puas. Mengacu pendapat Shein dan Wilton (1988: 92), menyatakan bahwa kepuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya. Hal tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Mengacu pendapat Anoraga (2000: 142), menyatakan pelayanan adalah suatu dasar dalam pemberian pelayanan mengenai penjualan jasa kepada mahasiswa. Jika pendidik melaksanakan pembelajaran dengan baik dan tenaga kependidikan memberi pelayanan yang baik, maka kepuasan pelayanan pada mahasiswa tercapai.

SIMPULAN

Kualitas tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa. Kemudian kualitas tenaga pendidik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa. Dan kualitas pendidik dan kualitas tenaga

kependidikan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa.

Referensi :

- Agung. 2017. " *Guru sebagai Model Kesantunan Berbahasa dalam Interaksi Instruksional di Sekolah Dasar.*" *Mimbar Pendidikan*, September 2017, Volume 2, N0.2, Hal. 145.
- Anoraga, Panji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bndung: Alfabeta.
- Baron, R.A.2005. *Social Psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Deviton, J A. 1995. *The Interpersonal Communication Book*. Hunter college of The City University of: New York.
- Gronroos, C. 1999. *Service Management and Marketing*. Lexington Mass: Lexington.
- <http://ithasartika91.blogspot.com/2011/02/pengertian-pendidik-dan-tenaga.htm> diakses 22 Mei 2017.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Computindo: Jakarta.
- Joewono, Handito Hadi. 2003. *Jangan Sekedar Service*. Intisari: Jakarta.
- Kardoyo. 2016. " *Analisa Kepuasan Pelayanan Perguruan Tinggi.*" *Cakrawala Pendidikan*, Juni 2016, Th.XXXV, N0.2, Hal.166.
- Kotler, Philip. Amstrong, Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Lovy. H. 2017. " *Pengembangan Media Pembelajaran Berbasis Modle Pada MataKuliah Fisika Dasar.*" *Cakrawala Pendidikan*, Juni 2017, Th.XXXVI, N0.2, Hal.166.
- Martoyo, Susilo. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.
- Ndraha. 2007. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oliver. 2000. *Manajemen Bisnis*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Shein and P.C Wilton. 1988. *Modela of Consumer Satisfaction: An Extension* Prentice Hall: New York.
- Suciati. 2017. " *Interaksi Kesiapan Belajar Dan Kepuasan Terhadap Layanan Pada Pembelajaran Online Program Pascasarjana.*" *Cakrawala Pendidikan*, Februari 2017, Th.XXXVI, N0.1, Hal.73.
- Sutojo, Siswanto. 2003. *Meningkatkan Jumlah dan Mutu Pelanggan*. Damar Mulia Pustaka: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Jakarta:Gramedia.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20.2003. *Tentang sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia.
- Walker, Ristiyanti, Ihalauw J.O.I, John. 2003. *Perilaku Konsumen*. Andi:

Yogyakarta.

Wyckof dalam Lovelock and Wrigt L. 1988. *Principle of Service Marketing*.
McGraw Hill Kogakhusa Ltd: Tokyo.