

Volume 3 Issue 2 (2020) Pages 100 - 109

YUME : Journal of Management

ISSN : 2614-851X (Online)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng

Surianti ^{1✉}, Mattalatta², Hasmin Tamsah³,

¹, STIE Lamappapoleonro Soppeng

^{2,3}, STIE Amkop Makassar

Abstract

This research was doing at STI E Lamappapoleonro Soppeng. Analysis data was using descriptive method and quantitative method. Namely by analyzed of linear regression to measure influence of academic service quality consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty toward the satisfaction of students. Reseach result shown that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty each other have positive influence, toward dependence variable (students satisfaction). By hypotesa analyze namely synchronisation analyze show that reliability and assurance are dominan factor which influence the satisfaction of students at STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Keywords: Satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty

✉ Corresponding author:

Alamat email: suriantisabang@gmail.com

Received 12 Desember 2020, Accepted 02 Maret 2020 , Published 17 Maret 2020

PENDAHULUAN

Pendidikan pada dasarnya merupakan suatu usaha dalam pengembangan Sumber Daya Manusia yang merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia Indonesia. Sehingga manusia Indonesia menjadi manusia yang beriman dan bertakwa serta berakhlak mulia, dan juga menguasai ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

Keberadaan Lembaga Pendidikan di setiap daerah adalah sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat. sebagai pembentuk sumber daya manusia yang berkualitas, lembaga pendidikan merupakan kunci pokok kemajuan suatu negara. Semakin maju lembaga pendidikan suatu negara, maka semakin maju pula peradaban negara yang bersangkutan khususnya dalam era globalisasi sekarang ini dimana tingkat persaingan menjadi semakin ketat, oleh karenanya lembaga pendidikan dituntut agar terus menerus meningkatkan kinerja dan pelayanannya agar mampu bersaing dengan lembaga pendidikan serupa lainnya.

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. 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, persaingan sudah terjadi diantara jurusan-jurusan yang ada di dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri.

Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan diantara jurusan-jurusan untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan jurusan secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus menerus dan berkesinambungan.

Tuntutan terhadap perguruan tinggi dan setiap jurusan secara khusus dewasa ini bukan hanya sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik, diukur berdasarkan prestasi akademik semata melainkan keseluruhan program pendidikan dari lembaga-lembaga perguruan tinggi harus mampu membuktikan kualitas yang tinggi seperti nampak dalam akuntabilitas, bukti-bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas dan keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidang ilmunya serta pengakuan positif dari pengguna lulusan lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu pengelola lembaga pendidikan dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya.

Hal ini sangat penting mengingat akhir-akhir ini kualitas pendidikan perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak

karena dianggap memiliki kinerja yang buruk, misalnya staf akademik dan dosen yang sering tidak hadir, pelayanan yang tidak ramah dan fasilitas belajar yang kurang memuaskan bahkan kekurangan kualitas tenaga pengajar yang kompeten dalam memberikan mata kuliah. Ada beberapa keluhan dari mahasiswa, utamanya tentang sarana dan prasarana kampus yang belum lengkap yang masih harus ditambah, terutama yang menunjang proses belajar mengajar di STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Pengelola lembaga pendidikan sebagai salah satu bentuk perusahaan jasa tidak boleh berpikir bahwa semua produk atau jasa yang ditawarkannya pasti akan laku seluruhnya tanpa memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Pihak pengelola lembaga pendidikan harus melihat apa yang diinginkan oleh pelanggannya, dengan kata lain jika ingin meningkatkan nilai dan kepuasan di mata pelanggan yaitu mahasiswa dan masyarakat secara umum maka pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa (service quality) yang diberikan.

KAJIAN LITERATUR

1. Kualitas Pelayanan

Menurut ISO-8402 (Loh, 2001:35) 'kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat.

Menurut Tjiptono (2004:11) "kualitas adalah kesesuaian untuk digunakan . Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan. Sedangkan menurut Kadir (2001:19) "kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah, dalam pandangan ini kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

2. Kepuasan

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh pakar bisnis tentang hal ini. Menurut Kotler (1994:4) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

1. Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya dapat menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.

6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

3. Perguruan Tinggi Sebagai Penyedia Jasa

Ada beberapa hal yang perlu dicermati tentang perguruan tinggi sebagai sebuah jasa. Hal tersebut adalah karakteristik jasa perguruan tinggi, antara lain :

1. Perguruan tinggi termasuk kedalam kelompok jasa murni, dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung oleh alat kerja atau sarana pendukung semata contoh : ruangan kelas, kursi, meja dan buku-buku.
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa) yang dalam ini pelanggan yang mendatangi lembaga. Pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan.
3. Penerima jasanya adalah orang jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang atau dalam jasa biasa disebut sistem kontak tinggi yaitu hubungan antara pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Dengan kata lain, untuk menerima jasa pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut.

Hubungan dengan pelanggan berdasarkan hubungan keanggotaan di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tertentu. Sistem pemberian jasanya dilakukan secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kasual, yaitu penelitian yang berusaha mencari hubungan sebab – akibat antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Penelitian ini dilakukan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng Jalan Kesatria no. 60 Kabupaten Soppeng. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, dari bulan Oktober sampai Desember 2016.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas dilakukan untuk mengetahui kestabilan dan kekonsistenan apabila dilakukan pengukuran kembali dengan subyek yang sama. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's alpha (alpha cronbach). Dari hasil pengujian yang dilakukan penganalisaan dengan membandingkan terhadap R tabel yang dapat dicari dengan menginterpolasikan jumlah butir pertanyaan dengan koefisien reliabilitasnya. Adapun hasil uji realibilitas dari seluruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

A. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Serempak (Uji -F)

Pengujian ini bertujuan untuk melihat pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Adapun hasil pengujian secara serempak, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Pengujian Secara Serempak (Uji-F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	244.400	5	48.880	41.899	.000 ^a
	Residual	100.328	86	1.167		
	Total	344.728	91			

a. Predictors: (Constant), empati, ketanggapan, keandalan, bukti fisik, jaminan

b. Dependent Variable: kepuasan

Data pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai F-hitung yang diperoleh yaitu 41,899, sedangkan F-tabel pada selang kepercayaan 95% atau taraf kesignifikanan ($\alpha=0,05$) akan diperoleh angka 3,47. Dengan demikian, nilai F-hitung > F-tabel atau $41,899 > 3,47$ yang berarti, variabel bebas akan berpengaruh serempak dengan variabel dependen. Signifikansi diperoleh sebesar $p = 0,0001$ lebih kecil dari tingkat alpha sebesar 0,05. Berdasarkan hasil analisis, karena F-hitung > F-tabel $p = 0,0001 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_1 diterima atau dapat diartikan bahwa secara serempak variabel *tangibles* / bukti fisik, *reliability* / kehandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan, *empathy* / empati berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.

2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel *tangibles* / bukti fisik, *reliability* / kehandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan, *empathy* / empati secara individu atau masing-masing variabel terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Hasil pengujiannya dapat dilihat dari nilai t-hitung nya .

Berdasarkan pengujian secara parsial menunjukkan bahwa *reliability* / kehandalan, *assurance* / jaminan, *empathy* / empati secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng dan *tangibles* / bukti fisik, *responsiveness* / daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Hasil analisis juga menunjukkan dari kelima variabel yang berpengaruh, ternyata variabel kehandalan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng, hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi X_2 sebesar 0,335 dan nilai t-hitung keandalan 3,791 lebih besar dari nilai t-hitung empati 2,200 dan nilai t-hitung jaminan 2,085 lebih besar dari bukti fisik 1,849 dan ketanggapan 0,285.

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan bahwa diantara 5 variabel, keandalanlah yang paling berpengaruh dominan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien

standardized adalah 0,348 yang mana lebih besar dari pada nilai-nilai koefisien standardized yang lain.

Selanjutnya pada tabel 4.17 dapat diketahui bahwa hasil persamaan regresi linear berganda dari model penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y=1,039+0,131X_1+0,335X_2+0,015X_3+0,186X_4+0,165X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Konstanta b_0 diperoleh dari nilai 1,039 menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng sebelum dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati sudah memiliki nilai sebesar 1,039
2. Koefisien regresi variabel *tangibles*/bukti fisik (X_1) sebesar 0,131 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan bukti fisik mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 13,1%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara bukti fisik dan kepuasan, semakin baik bukti fisik yang ada di STIE Lamappapoleonro Soppeng maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.
3. Koefisien regresi variabel *reliability* / kehandalan (X_2) sebesar 0,335 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan keandalan mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 33,5%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kehandalan dan kepuasan, semakin baik keandalan yang ada di STIE Lamappapoleonro Soppeng maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.
4. Koefisien regresi variabel *responsiveness*/daya tanggap (X_3) sebesar 0,015 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan ketanggapan mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,5 %. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara ketanggapan dan kepuasan, semakin baik ketanggapan yang ada di STIE Lamappapoleonro Soppeng maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.
5. Koefisien regresi variabel *assurance*/jaminan (X_4) sebesar 0,186 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan jaminan mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 18,6%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara jaminan dan kepuasan, semakin baik jaminan yang ada di STIE Lamappapoleonro Soppeng maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.
6. Koefisien regresi variabel *empathy*/empati (X_5) sebesar 0,165 artinya variabel independen lain nilainya tetap dan empati mengalami kenaikan sebesar 1% maka kepuasan mahasiswa (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 16,5%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara empati dan kepuasan, semakin besar empati yang ada di STIE Lamappapoleonro Soppeng

maka semakin meningkat kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Besarnya kontribusi yang diberikan dari variabel *tangibles*/bukti fisik, *reliability* / kehandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan, *empathy* / empati berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng dapat dilihat dari koefisien determinasinya. Perolehan nilai determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,842	0,709	0,654

Berdasarkan hasil uji determinasi tabel tersebut 4.18, maka dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien determinasi (R^2) adalah 0,654. Angka koefisien determinasi menyatakan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik, *reliability* / kehandalan, *responsiveness* / daya tanggap, *assurance* / jaminan, *empathy* / empati hanya dapat menjelaskan atau memberikan kontribusi atas kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng sebesar 65,4% sedangkan sisanya 34,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Naryam tahun 2011 menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan uji determinasi adalah 44,2% kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh *tangible*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, *empathy*/empati dan sisanya 45,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

ini.

Pembahasan

Hasil uji regresi terhadap variabel yang menjadi permasalahan menunjukkan bahwa dari lima variabel yang ada ternyata ada dua variabel yang berpengaruh positif tidak signifikan dan tiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Hasil pengujian terhadap masing-masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut :

Pengaruh *Tangible* (X1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara *tangible*/bukti fisik terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Hal ini berarti bahwa *tangible*/bukti fisik secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Dari tabel *tangible*/bukti fisik mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0,068 > 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,068 koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik yang ada maka dapat dijamin semakin besar kepuasan mahasiswa

Dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik yang dimiliki oleh STIE Lamappapoleonro Soppeng sudah baik namun masih terdapat kekurangan dari segi kelengkapan fasilitas misalnya kantin, taman dan tempat parkir yang luas sehingga dikatakan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik berpengaruh positif namun tidak signifikan tetapi *tangible*/bukti fisik turut andil dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Pengaruh *Realibility* (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara *reliability*/kehandalan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Hal ini berarti bahwa *reliability*/kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Dari tabel *reliability*/kehandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0,0001 < 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,0001 koefisien ini menunjukkan bahwa semakin bagus keandalan yang dimiliki, semakin besar kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jadi *reliability*/kehandalan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Pengaruh *Responsiveness* (X3) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara *responsiveness*/daya tanggap terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Hal ini berarti bahwa *responsiveness*/daya tanggap secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Dari tabel *responsiveness*/daya tanggap mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0,077 > 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,077 koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap yang ada maka dapat dijamin semakin besar kepuasan mahasiswa.

Pengaruh *Assurance* (X4) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara *Assurance*/Jaminan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Hal ini berarti bahwa *assurance*/jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Dari tabel *assurance*/jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0,040 < 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,040 koefisien ini menunjukkan bahwa semakin bagus baik jaminan yang diberikan, maka semakin besar kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *assurance*/jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jadi jaminan merupakan hal yang sangat diperlukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng.

Pengaruh *Empathy* (X5) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh antara *empathy*/empati terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Hal ini berarti bahwa *empathy*/empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng. Dari tabel *empathy*/empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan $P = 0,030 < 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar 0,030 koefisien ini menunjukkan bahwa semakin banyak empati atau perhatian yang diberikan, maka semakin besar kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa *empathy*/empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa jadi empati merupakan hal yang sangat diperlukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa STIE Lamappapoleonro Soppeng

KESIMPULAN

Tangible/bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng. Reliability/kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng dan pengaruhnya sangat kuat. Responsiveness/daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lamappapoleonro Soppeng dan pengaruhnya tidak kuat.

Referensi :

- Alwi, Hasan, 2003. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta. Balai Pustaka
- Cannon, Perreault, McCarthy, 2008. *Basic Marketing*. Salemba Empat
- Danang Sunyoto, 2014. *Praktek Riset Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Caps
- Frederich, James at All, 2012. *Consumer Behavior*, Singapre : Lengange Learning.
- Goestsh, D.L & Davis, S. 2010. *Quality Management For Organization Excellence: Introuction to Total Quality*. NJ: Printice Hall International, Inc.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM Spss 21 up date PLS Regresi*, Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gronroos, Cristian, 2012. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*, New Delhi: Wiley India.
- Griffin, Ricky and Ebert, Ronald J. 2013, *Study Guide For Business Essentials*, NJ: Prentice Hall.
- Graham, 2008, *International Marketing*, Salemba Empat, Jakarta

- Gunawan, 2016, *Manajemen Pemasaran Lanjutan*, IPB Press Bogor
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Buku Kita.
- Hayes, Bob E, 2008, *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods*, Milwaukee: ASQ Quality Press.
- Husein Umar, 2000, *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- ISO 9004:2000, *Quality Management System-Guidelines for Performance Improvements*.
- Kertajaya, Hermawan & Muhammad, Syakir, 2006, *Syariah Marketing* Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gary, 2013 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. NJ: Pearson Education.
- Kotler, Philip and Kevin Lane, 2012, *Marketing Management*, Edisi 14, London Pearson Education Ltd.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat
- Moh.Nasir, 2003. *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Manulang.2002. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Parasuraman,A.,V.A.,Zeithaml & LL.,Berry.1985. *A Conseptual Model of Service Quality and its Implication For Future Research*. Journal of Marketing, Vol 49.
- Parasuraman,A.,V.A.,Zeithaml & LL.,Berry.19 98. *SERVQUAL : A.Muliple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol.64 No 1
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus*, Jakarta :PT Gramedia
- Sutrisno, 2003, *Manajemen Keuangan* ,Edisi Pertama, Cetakan Kedua, EKONOSIA, Jakarta
- Tjiptono, Fandy& Candra,Gregories. 2011.*Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta :Andi.
- Tjiptono, Fandy.2007. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: ANDI

Umar Husein, 2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.

Yazid, 2005. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*. Edisi kedua, cetakan ketiga, Yogyakarta: Ekonisia FE UII.