



LAYANAN JASA PENDIDIKAN, KEPUASAN MAHASISWA, DAN CITRA LEMBAGA

Zulvia Trinova, S.Ag., M.Pd.
Wahyuli Lius Zen, S.E., M.Pd.
EDITOR: **Wanda Fitri**



**LAYANAN
JASA PENDIDIKAN,
KEPUASAN
MAHASISWA, DAN
CITRA LEMBAGA**

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, sebagaimana yang telah diatur dan diubah dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002, bahwa:

Kutipan Pasal 113

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000, (seratus juta rupiah).
- (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000, (lima ratus juta rupiah).
- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000, (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000, (empat miliar rupiah).

LAYANAN JASA PENDIDIKAN, KEPUASAN MAHASISWA, DAN CITRA LEMBAGA

Zulvia Trinova, S.Ag., M.Pd.
Wahyuli Lius Zen, S.E., M.Pd.

Editor
Wanda Fitri



LAYANAN JASA PENDIDIKAN, KEPUASAN MAHASISWA, DAN CITRA LEMBAGA

Edisi Pertama

Copyright © 2020

ISBN 978.623.218.726.9

13,5 x 20,5 cm

viii, 98 hlm

Cetakan ke-1, November 2020

Kencana. 2020.1377

Penulis

Zulvia Trinova, S.Ag., M.Pd.

Wahyuli Lius Zen, S.E., M.Pd.

Editor

Wanda Fitri

Diterbitkan oleh Kencana

Bekerja sama dengan LP2M UIN Imam Bonjol Padang

Desain Sampul

Irfan Fahmi

Tata Letak

Wanda & Laily Kim

Penerbit

KENCANA

Jl. Tandra Raya No. 23 Rawamangun · Jakarta 13220

Telp: (021) 4786-4657 Faks: (021) 475-4134

Divisi dari PRENADAMEDIA GROUP

e-mail: pmg@prenadamedia.com

www.prenadamedia.com

INDONESIA

Dilarang memperbanyak, menyebarluaskan, dan/atau mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun, termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.



KATA PENGANTAR

Pendidikan sangat strategi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Era globalisasi yang ditandai dengan kompetitif yang sangat tinggi dalam berbagai aspek kehidupan termasuk perguruan tinggi menyebabkan kompetisi yang cukup tinggi pula pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang mampu memenangkan persaingan adalah perguruan tinggi yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya. Perguruan yang unggul dalam sumber daya manusia yang berkualitas akan berpengaruh terhadap citra suatu perguruan tinggi. Citra harus dikelola dengan baik pada suatu perguruan tinggi. Citra memiliki kaitan erat dengan kepuasan dan dukungan terhadap perguruan tinggi. Pengalaman positif yang dialami sangat berpengaruh terhadap pembentukan citra lembaga.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 KERANGKA TEORI	9
A. Landasan Teoretis	9
B. Penelitian Relevan	14
C. Kerangka Konseptual.....	18
D. Hipotesis.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Pendekatan Penelitian	22

C. Lokasi Penelitian	23
D. Populasi dan Sampel	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Instrumen Penelitian	26
G. Teknik Pengolahan Data	32
BAB 4 TEMUAN LAPANGAN	33
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	33
B. Deskriptif Data	40
C. Analisis Deskriptif	45
D. Pengujian Hipotesis.....	66
E. Pembahasan.....	74
BAB 5 PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	91
PARA PENULIS	95





DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Zohir dan Saddang Saputra. 2014. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Universitas Cokroaminoto Palopo". *Prosiding Seminar Nasional Nasional*. Vol. 2. No. 1, h. 646-896.
- Abdulsyani. 1994. *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus Rahayu, Lili Adi Wiboowo dan Ayu Krishna. *Analisis Nilai Jasa Pendidikan dan Daya Saing Satuan Pendidikan dalam Upaya Meningkatkan Citra Institusi*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Alma Buchari. 2005. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Cet. kedua. Bandung: Alfabeta.
- Aminuddin Syam. 2016. *Kontribusi Low Cost, Unik dan Fokus Terhadap Keunggulan Kompetitif*. Padang: Fakultas Tarbiyah IAIN Imam Bonjol Padang.
- Arambbawela, R, and Hall, J. 2009. "An Empirical Model of International Student Satisfaction". *Asian Fasific Journal of Marketing and Logistic*. Vol. 21. No, pp. 555-569.

- Arokiasamy, Anantha Raj A, Abdullah, Abdul Gani Kanesanbin. 2013. "Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia". *Reseachers Word*, 4 (2): 1-9.
- Buchari Alma. 2009. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Comeliu Munteanu, Ciprian Ceobanu, Claudia Bobalca and Oana Anton. "An Analysis of Customer Satisfaction in a Higher Education Context". *International Journal Of Public Sector Management*. Vol. 23, No. 2, 2010, pp 124-14.
- Dirgantari. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya terhadap Upaya Peningkatan Perguruan Tinggi Menuju World Class University*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Dib, Alnazer, M. 2013. "Conceptual Model Of Student Satisfaction in Syrian Universitas". *European Journal of Economics Finance and Administrative Scirences*: 12-20.
- Dyah Kurniawati. 2010. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Minat Mepreferensikan Kampusnya". *Jurnal Widya Warta*. No. 02 Tahun XXXIV. Juli 2010: 175-189 ISSN 0854-1981.
- Drost. 1990. "Untuk Apa Perguruan Tinggi Didirikan" dalam *Prisma*, No. 1. Jakarta: LP3S.
- Fandy Ciptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT Andi Offset.
- Francisco Febriandy Lopez. 2015. *Pengaruh Citra Perguruan Tinggi, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Harga terhadap Keputusan Studi Mahasiswa Indonesia Timur di Surabaya*. Surabaya: STIE Prebanas Surabaya.
- Helena Alves and Mario Raposo. "The influence of University Image on Student Behavior". *International Journal of Education Management*. Vol. 24, No. 1, 2010. pp. 73-85.



- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang (ICSA)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Komang Indah Gita Cahyani. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan serta Loyalitas". *E. Jurnal Universitas Undayana*: 2923-2941.
- Komang Mahayana Putra. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 11. Nomor 1 Maret 2015: 90-102.
- Kotler Philip, Kevin lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Lee Hyung Seok. 2013. "Major Moderators Influencing the Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty". *Business Journal*. 9. (2). pp. 1-11.
- Lopiyoadi. R. 1997. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohammad, S. Owlia and Elaine, "M. Aspirwal. A. Framework for The Demension of Quality in Higner Education". *Quality Assurance In Education* Volume 4 Nomor 2, 1996: 12-20.
- Nenden Anggi Rustami, Nuraedi, Tafani Chusnul Kurniatun. t.th. *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nurlelam Handayani, Moses L. Singgih dan Mokh Suef. 2011. Pengemangan Model Intqual untuk peningkatan Internal Service Quality di Pendidikan Tinggi. *Prosiding Seminar Nasional Nabajemen Teknologi Program Studi MMT-ITS*. Surabaya 5 Februari 2011: 1-6.
- Rashid dan Jusoff, Kamaruzaman. 2009. Service Quality in Health Care Setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 22. Iss: 5: 471-482.



- Rosnita, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17, No. 20.
- Srinadi dan Nilakusumawati. 2008. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*. November 2008 TH. XXVII No. 3: 217-231.
- Sopiatin. P. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Mahasiswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Tiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L. 2985. "Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Reseach". *Journal of Marketing*. Vol. 49. p. 41-50.
- Yoga Budi Bhakti. 2016. "Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika". *Jurnal Formatif*. Vol. 7, No. 3, h. 272-285.



LAYANAN JASA PENDIDIKAN, KEPUASAN MAHASISWA, DAN CITRA LEMBAGA

Pendidikan sangat strategi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Era globalisasi yang ditandai dengan kompetitif yang sangat tinggi dalam berbagai aspek kehidupan termasuk perguruan tinggi menyebabkan kompetisi yang cukup tinggi pula pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang mampu memenangkan persaingan adalah perguruan tinggi yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dibandingkan dengan perguruan tinggi lainnya. Perguruan yang unggul dalam sumber daya manusia yang berkualitas akan berpengaruh terhadap citra suatu perguruan tinggi. Citra harus dikelola dengan baik pada suatu perguruan tinggi. Citra memiliki kaitan erat dengan kepuasan dan dukungan terhadap perguruan tinggi. Pengalaman positif yang dialami sangat berpengaruh terhadap pembentukan citra lembaga.

Mengingat pentingnya aspek citra dan kepuasan konsumen (mahasiswa dan peserta didik pada umumnya), maka semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pengajaran di lembaga pendidikan di berbagai tingkatan perlu memahami metode dan seluk-beluk pengembangan pencitraan lembaga pendidikan tanpa meninggalkan perhatian pada kualitas dan profesionalitas pendidikannya. Buku ini hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

DITERBITKAN ATAS KERJA SAMA



ISBN 978-623-218-726-9



9 786232 187269