

**KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
TERHADAP PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN
DI UNIVERSITAS PANDANARAN SEMARANG**

Retno Djohar Juliani, Dewi Fatmasari
Dosen Tetap Di Universitas Pandanaran
jretnodjohar@gmail.com/fatmasari.dewi67@gmail.com

ABSTRAKSI

Mahasiswa adalah orang yang belajar di Perguruan Tinggi, baik di Universitas, Institut atau akademi. Mereka yang terdaftar sebagai murid di perguruan tinggi dapat disebut sebagai mahasiswa. Tenaga kependidikan adalah karyawan yang melaksanakan tugas- tugas tata laksana, pelayanan administrasi, teknis dan tugas- tugas lainnya yang dianggap perlu. Dengan demikian tenaga kependidikan adalah sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan akademik kepada mahasiswa baik di Program Studi/Fakultas/Universitas. Pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Niaga terhadap pelayanan tenaga kependidikan diukur dengan indikator Reability/Keandalan, Responsiveness/Ketanggapan, Assurance/Jaminan, Empathy/Perhatian dan Tangible/bukti langsung. Skala yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa berjenjang lima yaitu Sangat Puas (SP) diberi skor 5, Puas (P) diberi skor 4, Cukup Puas (CP) diberi skor 3, Tidak Puas (TP) diberi skor 2, Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1. Jumlah responden sebanyak 58 mahasiswa Program Studi Administrasi Niaga. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini sebagai masukan untuk peningkatan pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di Program Studi Administrasi Niaga.

Kata Kunci : Kepuasan, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan

ABSTRACT

A student is a person who studies in a college, whether at a university, institute or academy. Those who are registered as pupils in colleges can be referred to as students. Educational personnel are employees who carry out administrative, technical and administrative services and other necessary tasks. Thus educational staff are human resources who carry out academic services to students both in the Study Program / Faculty / University. Services provided by educational personnel will affect student satisfaction with higher education. Student satisfaction of the Business Administration Study Program towards education personnel services is measured by indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible / direct evidence. The scale used to measure student satisfaction has five levels, namely Very Satisfied (SP) given a score of 5, Satisfied (P) given a score of 4, Quite Satisfied (CP) given a score of 3, Dissatisfied (TP) given a score of 2, Very Dissatisfied (STP)) given a score of 1. The number of respondents was 58 students of the Business Administration Study Program. Data were collected

using a questionnaire. The results of this study serve as input for improving educational staff services to students in the Business Administration Study Program.

Keyword: *Satisfaction, Students, Education Staff*

PENDAHULUAN

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock and Wirtz (2011:74). Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Tjiptono (2012: 312) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler 2009; 177). Dengan demikian jika institusi gagal memenuhi ekspektasi *mahasiswa* maka mahasiswa akan tidak puas. Jika institusi dapat memberikan apa yang diinginkan oleh mahasiswa maka mahasiswa akan puas bahkan apabila melebihi ekspektasi maka *mahasiswa* akan sangat puas atau senang.

Menurut Lupyoadi (2001:145) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yakni :

1. Kualitas produk , bahwa pelanggan akan semakin puas apabila produk yang dibeli berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, bahwa pelanggan akan semakin puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, bahwa pelanggan akan semakin bangga apabila orang lain kagum terhadap produk yang dia gunakan.
4. Harga, apabila produk yang sama kualitasnya akan tetapi harganya relatif murah maka produk tersebut akan diberi nilai yang lebih tinggi oleh pelanggan.

5. Biaya, bahwa pelanggan akan memilih produk yang tidak memerlukan biaya tambahan apabila digunakan.

Menurut Tjiptono (2012:310) kepuasan juga berpotensi memberikan manfaat spesifik antara lain :

1. Berdampak positif terhadap loyalitas mahasiswa
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan universitas
3. Menekan biaya komunikasi.
4. Mencegah mahasiswa keluar
5. Meningkatkan toleransi terhadap universitas, sehingga mahasiswa tidak mudah tergoda untuk beralih ke universitas lain.
6. Memberikan rekomendasi yang positif kepada pihak lain.
7. Meningkatkan kepercayaan kepada universitas

2. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan

Universitas harus mengukur kepuasan mahasiswa secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan eksistensi Universitas adalah melalui kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa dapat ditinjau dari berbagai segi diantaranya dari kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh dosen, ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di kampus, kegiatan praktikum maupun pelayanan dari tenaga kependidikan yang bertugas memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Terdapat 4 dimensi untuk mengukur kepuasan mahasiswa yaitu :

1. Mahasiswa selalu mengatakan hal-hal yang baik tentang Universitas kepada orang lain dan merekomendasikannya.
2. Kurang memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh Universitas lain.
3. Memberikan prestasi yang baik kepada Universitas.
4. Memberikan saran yang membangun bagi Universitas.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2012: 315) ada beberapa metode untuk mengukur dan memantau kepuasan mahasiswa, yakni :

1. Dibuka Sistem Keluhan dan Saran

Universitas yang memperhatikan kepentingan mahasiswa maka akan memberikan kesempatan yang luas kepada mahasiswa untuk menyampaikan saran dan keluhan, dengan cara menyediakan kotak saran atau *call center* bagi mahasiswa. Keluhan maupun saran dari mahasiswa ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi Universitas untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi permasalahan yang timbul pada mahasiswa sehingga universitas akan tahu apa yang dikeluhkan dan segera memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran secara langsung.

Strategi penanganan keluhan secara efektif mengandalkan empat aspek penting yakni (1) Menunjukkan empati ; (2) Kecepatan dalam penanganan setiap keluhan; (3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan; (4) Kemudahan untuk mengkonfirmasi terhadap masalah yang timbul. Bagi Universitas maka keluhan mahasiswa merupakan kesempatan berharga untuk memperbaiki pelayanan kepada mahasiswa di masa yang akan datang.

2.Strategi Pemulihan

Strategi pemulihan adalah berusaha menangani setiap masalah dan belajar dari kegagalan, serta melakukan perbaikan demi penyempurnaan layanan Universitas. Implementasinya bisa berupa permohonan maaf atas kesalahan yang terjadi, pemberian kompensasi atau ganti rugi. Riset menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pemulihan layanan berkontribusi positif terhadap loyalitas, komitmen, *trust*, dan persepsi positif terhadap *institusi*.

2.Turn Over mahasiswa

Turn over adalah tingkat perputaran atau keluar masuknya mahasiswa dalam universitas. Semakin rendah turn over mahasiswa maka dapat menunjukkan bahwa mereka puas terhadap institusi. Mahasiswa yang tidak disiplin dalam memenuhi segala kewajibannya, tidak memberikan kontribusi bagi institusi, prestasi akademik yang rendah, keluar atau mengundurkan diri, studi tidak tepat waktu menunjukkan kegagalan universitas dalam memuaskan mahasiswanya.

3.Survei Kepuasan Mahasiswa

Sebagian besar riset kepuasan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun survey secara langsung. Melalui survey institusi akan memperoleh tanggapan dari mahasiswa

secara langsung tentang kepuasan mereka terhadap sistem dan praktek pengelolaan universitas secara luas dan pelayanan tenaga kependidikan khususnya dalam rangka memenuhi kebutuhan mahasiswa.

3. Tujuan Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Menurut Tjiptono (2012: 320) pengukuran kepuasan mempunyai berbagai tujuan di antaranya :

- 1 Mengidentifikasi keperluan yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh mahasiswa dan mempengaruhi apakah mahasiswa puas atau tidak.
- 2 Menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja universitas.
- 3 Membandingkan tingkat kepuasan para mahasiswa terhadap institusi.
- 4 Mengukur indeks kepuasan mahasiswa yang bisa menjadi indikator handal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan di Universitas Pandanaran Semarang diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Kepuasan mahasiswa terhadap Reliability/ Keandalan tenaga kependidikan meliputi kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan dengan baik, mampu memberikan informasi dengan jelas, dapat melayani dengan cepat, dan jam buka pelayanan tepat waktu.
- 2) Kepuasan mahasiswa terhadap Responsiveness/ Ketanggapan tenaga kependidikan meliputi bersedia menanggapi keluhan mahasiswa, mampu memberikan solusi kepada mahasiswa, dan bersedia berkomunikasi dengan mahasiswa diluar jam kerja apabila diperlukan.
- 3) Kepuasan mahasiswa terhadap Assurance/Jaminan dari tenaga kependidikan meliputi kejelasan dalam prosedur pelayanan akademik, kemudahan dalam prosedur, memberikan bukti verifikasi kepada mahasiswa yang telah memenuhi kewajiban akademik.
- 4) Kepuasan mahasiswa terhadap sikap Empathy/ Perhatian dari tenaga kependidikan meliputi tenaga kependidikan melayani secara tidak diskriminatif, mendahulukan kepentingan mahasiswa dan menghargai mahasiswa.

- 5) Kepuasan mahasiswa terhadap Tangible/Bukti Langsung meliputi ruang pelayanan tenaga kependidikan mudah dijangkau, nyaman dan bersih.

METODOLOGI

Merupakan type penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Program Studi Administrasi Niaga Tahun Akademik Ganjil 2019 di Universitas Pandanaran dan merupakan total sampling/sampel jenuh artinya seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 58 mahasiswa Program Studi Administrasi Niaga. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner sebelum diterjunkan ke lapangan maka diuji validitas dan reliabilitasnya. Semua kuesioner valid karena r hitung lebih besar dari r tabel dan reliabel karena nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 dengan demikian kuesioner dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Data diolah dengan menggunakan editing, koding, scoring dan tabulating. Jawaban dari responden ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi dan tabel induk. Skala yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah Sangat Puas (SP) diberi skor 5, Puas (P) diberi skor 4, Cukup Puas (CP) diberi skor 3, Tidak Puas (TP) diberi skor 2, Sangat Tidak Puas (STP) diberi skor 1.

HASIL PENELITIAN

Jawaban dari responden ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi untuk dianalisis hasilnya. Dibawah ini merupakan tabel distribusi frekuensi yang menampilkan jawaban dari responden berdasarkan indikator yang telah ditentukan.

a) Kepuasan mahasiswa terhadap Reliability/Kehandalan Tenaga Kependidikan meliputi :

1. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan
2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan informasi dengan jelas,
3. Tenaga kependidikan dapat melayani dengan cepat
4. Jam buka pelayanan tepat waktu.

Tabel 1.1 Persebaran Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Reliability/Kehandalan Tenaga Kependidikan

No	Reliability/Kehandalan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Puas (SP)	3	5
2	Puas (P)	37	64
3	Cukup Puas (CP)	15	26
4	Tidak Puas (TP)	3	5
5	Sangat Tidak Puas (STP)	-	-
	Jumlah	58	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 1.1 sebanyak 55 responden (95%) menyatakan puas terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan di Universitas Pandanaran. Hanya 3 responden (5%) yang menyatakan tidak puas. Mereka tidak puas karena jam pelayanan kadang tidak tepat waktu.

b) Kepuasan mahasiswa terhadap Responsiveness/Ketanggapan Tenaga Kependidikan meliputi :

1. Bersedia menanggapi keluhan mahasiswa
2. Mampu memberikan solusi kepada mahasiswa
3. Bersedia berkomunikasi dengan mahasiswa diluar jam kerja

Tabel 1.2 Persebaran Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Responsiveness/Ketanggapan Tenaga Kependidikan

No	Responsiveness/ Ketanggapan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Puas (SP)	13	22
2	Puas (P)	25	43
3	Cukup Puas (CP)	20	35
4	Tidak Puas (TP)	-	-
5	Sangat Tidak Puas (STP)	-	-
	Jumlah	58	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 1.2 sebanyak 38 responden (65%) menyatakan puas terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan di Universitas Pandanaran. 20 responden (35%) menyatakan cukup puas. Pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa cukup baik karena selalu bersedia berkomunikasi dengan mahasiswa diluar jam kerja bahkan bersedia menginput kewajiban keuangan mahasiswa ketika posisi tenaga kependidikan sudah dirumah.

c) Kepuasan mahasiswa terhadap Assurance/Jaminan Kepastian yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan meliputi :

1. Tersedia kejelasan dalam prosedur.
2. Kemudahan dalam prosedur.
3. Menginput kewajiban keuangan mahasiswa dengan benar.
4. Memberikan bukti verifikasi atas semua kewajiban keuangan mahasiswa.

Tabel 1.3 Persebaran Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Assurance/Jaminan Kepastian dari Tenaga Kependidikan

No	Assurance/Jaminan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Puas (SP)	10	17
2	Puas (P)	28	48
3	Cukup Puas (CP)	16	28
4	Tidak Puas (TP)	4	7
5	Sangat Tidak Puas (STP)	-	-
	Jumlah	58	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 1.3 sebanyak 54 responden (93%) menyatakan puas terhadap assurance/jaminan kepastian yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan di Universitas Pandanaran, karena di ruang tenaga kependidikan (di bagian keuangan) terdapat informasi tentang mekanisme pembayaran keuangan melalui Briva (BRI Virtual Account), serta informasi tentang kode rekening pembayaran baik untuk SPP, Skripsi/Tugas Akhir, KKN, KKP, maupun Praktikum sehingga hal ini memberi kemudahan bagi mahasiswa yang akan melakukan pembayaran secara transfer. Adanya jawaban yang tidak puas sebanyak 4 responden (7%) karena setelah melakukan pembayaran kewajiban keuangan via transfer maka mahasiswa harus melakukan konfirmasi lagi ke bagian keuangan untuk mendapatkan bukti verifikasi di kartu keuangan mahasiswa. Sebenarnya hal ini tidak perlu dilakukan jika mahasiswa membayar kewajiban keuangannya dengan menggunakan Briva karena secara otomatis akan *terrecord* nama dan nim mahasiswa di bagian keuangan Universitas. Akan tetapi apabila menggunakan Briva kadang terkendala dengan sistem yang tidak bisa terkoneksi dengan baik.

d) Kepuasan mahasiswa terhadap Empathy/Perhatian dari Tenaga Kependidikan meliputi :

1. Tenaga kependidikan tidak diskrimatif dalam melayani mahasiswa.
2. Mendahulukan kepentingan mahasiswa.
3. Menghargai mahasiswa..

Tabel 1.4 Persebaran Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Empathy/Perhatian dari Tenaga Kependidikan

No	Empathy/Perhatian	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Puas (SP)	23	40
2	Puas (P)	20	35
3	Cukup Puas (CP)	13	22
4	Tidak Puas (TP)	2	3
5	Sangat Tidak Puas (STP)	-	-
	Jumlah	58	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 1.4 sebanyak 56 responden (97%) menyatakan puas terhadap empathy/perhatian dari tenaga kependidikan di Universitas Pandanaran karena tenaga kependidikan tidak pernah diskrimatif dalam melayani mahasiswa, selalu mendahulukan kepentingan mahasiswa walaupun saat waktu istirahat/rehat selain itu tenaga kependidikan juga selalu menghargai mahasiswa di Universitas Pandanaran dengan berbagai latar belakangnya. Adanya. 2 responden yang menyatakan tidak puas (3%) karena tenaga kependidikan tidak bersedia melayani sebab jam buka pelayanan sudah usai sehingga dijanjikan akan dilayani esok hari. Akan tetapi secara garis besar maka empathy/ perhatian dari tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa dapat dikatakan sudah baik.

e) Kepuasan mahasiswa terhadap Tangible/Bukti Langsung dari Ruang Pelayanan Tenaga Kependidikan meliputi :

1. Ruang pelayanan tenaga kependidikan mudah dijangkau.
2. Ruang pelayanan tenaga kependidikan nyaman.
3. Ruang pelayanan tenaga kependidikan bersih.

Tabel 1.5 Persebaran Persentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tangible/Bukti Langsung dari Ruang Pelayanan Tenaga Kependidikan

No	Tangible/Bukti Langsung	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Puas (SP)	35	60
2	Puas (P)	15	26
3	Cukup Puas (CP)	8	14
4	Tidak Puas (TP)	-	-
5	Sangat Tidak Puas (STP)	-	-
	Jumlah	58	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel 1.5 sebanyak 50 responden (86%) menyatakan puas terhadap *tangible/* bukti langsung dari ruang pelayanan tenaga kependidikan. Hal ini disebabkan karena ruang tenaga kependidikan di Universitas Pandanaran terletak di lantai pertama sehingga memberi kemudahan bagi mahasiswa yang mengurus keperluan akademiknya. Selain itu ruang pelayanan tenaga kependidikan sebagian sudah menggunakan AC. Adanya 8 responden (14%) yang menyatakan cukup puas karena masih adanya ruang tenaga kependidikan yang masih menggunakan kipas angin.

Penentuan Skala :

Pertanyaan yang bisa di skor sebanyak 17 pertanyaan.

Pertanyaan berjenjang 5. Maka dapat dihitung Nt = Nilai Tertinggi dan Nr = Nilai Terendah serta Interval Kelasnya.

$$Nt = 5 \times 17 = 85$$

$$Nr = 1 \times 17 = 17$$

K = Kategori

Maka Interval Kelasnya sebagai berikut :

$$I = \frac{Nt - Nr}{K}$$

$$I = \frac{85 - 17}{5}$$

$$I = \frac{68}{5}$$

I = 13,6 dibulatkan menjadi 14

Dengan demikian kategorinya adalah sebagai berikut :

Sangat Puas (SP) = 72 - 85
Puas (P) = 58 - 71
Cukup Puas (CP) = 44 - 57
Tidak Puas (TP) = 30 - 43
Sangat Tidak Puas (STP) = 17 - 29

Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Niaga Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Di Universitas Pandanaran :

Tabel 1.6 Persebaran Persentase Responden Berdasarkan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Niaga Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

No	Pelayanan Tenaga Kependidikan	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Sangat Puas (SP)	17	30
2	Puas (P)	25	43
3	Cukup Puas (CP)	14	24
4	Tidak Puas (TP)	2	3
5	Sangat Tidak Puas (STP)	-	-
	Jumlah	58	100

Sumber : Data dari Tabel Induk, 2019

Dari Tabel 1.8 diatas dapat disimpulkan bahwa :

1).17 responden (30%) menyatakan sangat puas, 25 responden (43%) menyatakan puas, 14 responden (24%) menyatakan cukup puas dan 2 responden (3%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kependidikan di Universitas Pandanaran.

Saran terhadap hasil penelitian :

1).Adanya responden yang menjawab bahwa tenaga kependidikan kurang handal dalam memberikan pelayanan karena jam pelayanan yang kadang tidak tepat waktu maka Universitas perlu menetapkan peraturan tentang jam pelayanan tenaga kependidikan kepada mahasiswa bila perlu memberikan teguran kepada tenaga kependidikan yang tidak

mematuhinya.

2)Adanya jawaban mahasiswa yang tidak puas terhadap assurance/ jaminan kepastian yakni mahasiswa harus melakukan konfirmasi pembayaran ke Keuangan Universitas setelah melakukan transfer maka untuk peningkatan mutu layanan petugas Keuangan harus bersedia segera merespon apabila ada mahasiswa yang melakukan konfirmasi pembayaran via Whatsapp.

3)Adanya jawaban bahwa tenaga kependidikan kurang empathy/perhatian terhadap kepentingan mahasiswa maka Universitas perlu memberikan pemahaman tentang pentingnya pelayanan kepada mahasiswa kepada tenaga kependidikan.

Tindak lanjut hasil peninjauan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan di Universitas Pandanaran yaitu :

1.Ruang pelayanan kepada mahasiswa (perpustakaan, ruang keuangan, ruang akademik) sudah dipasang AC untuk meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan kepada mahasiswa.

2.Untuk mengefektifkan komunikasi maka dibentuk grup Whats App khusus Keuangan yang beranggotakan seluruh dosen wali di Universitas Pandanaran guna membantu mahasiswa yang akan melakukan konfirmasi pembayaran keuangan ke Universitas.

3.Dosen wali mendorong mahasiswa untuk menggunakan Briva guna memfasilitasi pembayaran kewajiban keuangannya.

4. Meningkatkan kompetensi tenaga kependidikan dimana Yayasan Abdi Masyarakat/YAM sebagai pelindung Universitas Pandanaran memberikan beasiswa kepada tenaga kependidikan untuk melanjutkan studinya di Universitas Pandanaran.

DAFTAR PUSTAKA

Parasuraman dan Berry,2012. SERVQUAL : A Multiple Item Scale For MeasuringConsumer perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64

Tjiptono, Fandy.2012. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy.2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014
tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.