

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA NON PENDIDIKAN DASAR
TERHADAP SIMBOL-SIMBOL PELAYANAN REGISTRASI
DI UNIVERSITAS TERBUKA UPBJJ PURWOKERTO
TAHUN 2013**

Supriyono

Dosen Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto

Abstract

This study aims to determine the satisfaction of non-basic education students to the symbols of the registration services at Navan UPBJJ Open University in 2013.

This research is descriptive quantitative which respondent is students of non-primary education at the Open University in 2013 UPBJJ Purwokerto. The data collected by questionnaire method, each points has 4 answer options, which is : very dissatisfied, dissatisfied, satisfied, and very satisfied. Data analysis using descriptive quantitative analysis with frequency and percentage distribution model.

The results show the majority of students are satisfied with the registration services on every symbols. However, there are two symbols of communication that is pretty much disappoint the student, which is officers communication symbols of the careness registration and communication symbols of speed service registration. For symbols registration officers careness in providing services to students, from 196 respondents there were 34 students (17.35%) were not satisfied with the services provided by the campus, and 4 people (2.04%) expressed very dissatisfied. Then the symbols of the speed service registration, from 192 respondents there were 36 students (18.75%) are not satisfied with the services provided by the campus, and 4 people (2.08%) expressed very dissatisfied.

Keywords: *service; registration, satisfication of non-primary education students, descriptive*

PENDAHULUAN

Universitas Terbuka (UT) merupakan perguruan tinggi negeri (PTN) ke 45 yang pendiriannya diresmikan pada tanggal 4 September 1984 dengan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 41 Tahun 1984 tentang Pendirian UT. Pada saat pemerintah Indonesia mendirikan UT pada tahun 1984, UT mengemban dua misi utama, yaitu: (1) memperluas akses komunikasi masyarakat terhadap pendidikan tinggi, dan (2) meningkatkan kualitas dan kualifikasi guru sampai dengan jenjang yang dipersyaratkan.

Dalam perjalanan UT sejak didirikan hingga sekarang, telah terjadi banyak perubahan baik secara internal maupun eksternal. Berbagai upaya dilakukan untuk menyikapi perubahan-perubahan tersebut, termasuk perumusan ulang, penajaman, serta perluasan kedua misi awal, sesuai dengan tuntutan kebutuhan pemerintah dan masyarakat luas.

Sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 20 Tahun 2003 bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu, maka UT menjadikan amanat tersebut sebagai misi utama dengan menggunakan berbagai strategi untuk mewujudkannya. Sebagai Pendidikan Tinggi Terbuka Jarak Jauh (PTTJJ), jangkauan

layanan UT tidak diragukan lagi. Hal ini ditunjukkan oleh komitmen Pemerintah yang kemudian memberikan kepercayaan pada UT untuk meningkatkan kualifikasi dan kualitas guru di seluruh tanah air.

Selain itu, untuk dapat masuk ke dalam komunikasi jaringan global perguruan tinggi (PT), UT harus memiliki kualitas akademik minimal yang setara atau lebih tinggi dari anggota komunikasi jaringan PT global tersebut. Di sisi lain, UT tetap mengemban mandat sebagai institusi PTTJJ, yaitu memperluas akses komunikasi masyarakat terhadap pendidikan tinggi dan meningkatkan kualitas dan kualifikasi guru sampai dengan jenjang yang dipersyaratkan.

Berdasarkan perkembangan lingkungan dan pemikiran tersebut maka visi UT berdasarkan Rencana Strategis Universitas Terbuka periode tahun 2010-2021 (Renstra UT 2010-2021) dirumuskan sebagai berikut: Pada tahun 2021, UT menjadi institusi PTTJJ berkualitas dunia dalam menghasilkan produk pendidikan tinggi dan dalam penyelenggaraan, pengembangan, dan penyebaran informasi PTTJJ.

Dengan sistem penyelenggaraan PTTJJ yang dilaksanakan UT, maka UT telah membuka akses ke perguruan tinggi bagi semua lapisan masyarakat tanpa terkendala

ruang dan waktu. Apalagi dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK), maka jalur komunikasi antara peserta didik dan pendidik semakin diperluas, sehingga berbagai alternatif komunikasi dapat digunakan oleh kedua belah pihak dalam penyelenggaraan proses belajar. Dengan demikian, diharapkan bahwa sumber daya manusia (SDM) Indonesia dapat maju secara bersamaan untuk dapat berkontribusi dalam pembangunan bangsa

Sebagai PTTJJ, UT harus terus meningkatkan kualitas layanan pendidikannya di tanah air, karena di era komptemporer ini pengelolaan pendidikan berbasis industri sudah harus dikedepankan. Pendidikan berbasis industri pada dasarnya merupakan upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management* (TQM), mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan

(Edward Sallis, 2010: 5).

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih berorientasi pada kepuasan siswa/mahasiswa sebagai pelanggan. Dengan kata lain, guna memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, maka harus memenuhi spesifikasi atau standar yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan siswa/mahasiswa sebagai pelanggannya. (Edward Sallis, 2010: 5)

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, Philip Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seorang konsumen setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu jasa/produk yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Fandy Tjiptono, 2007: 327). Senada dengan definisi tersebut, J. Supranto menyatakan, bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan/ketidakpuasan konsumen merupakan

perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja penjual jasa yang dirasakan pelanggan (J. Supranto, 2009: 113).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa antara pelayanan dengan kepuasan konsumen/klien bagaikan dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan. Hal ini sesuai dengan pendefinisian keduanya, pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu perusahaan, sedangkan kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diberikan penjual jasa. Dengan kata lain kaitannya dengan pelayanan di pendidikan tinggi, maka kepuasan mahasiswa tergantung pada pelayanan yang diberikan pihak institusi pendidikan tinggi. Kepuasan mahasiswa akan menjadi tinggi jika mahasiswa merasakan bahwa pelayanan yang diberikan perguruan tinggi melebihi atau sesuai dengan harapannya, sebaliknya kepuasan mahasiswa akan menjadi rendah jika mahasiswa merasakan pelayanan yang diberikan pendidikan tinggi tidak sesuai atau lebih rendah dari harapan dan keinginannya

Uraian tersebut di atas menunjukkan bahwa manajemen perguruan tinggi dituntut untuk dapat melakukan komunikasi pelayanan yang memuaskan kepada mahasiswa, termasuk

dalam hal pelayanan registrasi. Registrasi berarti pencatatan/pendaftaran yang disusun secara bersistem. (Hendro Darmawan, 2010: 134). Berkaitan dengan layanan pendidikan di Universitas Terbuka, registrasi merupakan proses pendaftaran dan pencatatan data mahasiswa yang akan mengikuti proses belajar di Universitas Terbuka.

Universitas Terbuka UPBJJ Purwoketo melaksanakan kegiatan rekrutmen dan registrasi mahasiswa dilakukan kepada calon mahasiswa dan mahasiswa yang berada di wilayahnya. Keakuratan dan keakurasian data registrasi sangat menentukan kelancaran proses pembelajaran dan kegiatan akademik lainnya, oleh karena itu Universitas Terbuka dituntut untuk melakukan kegiatan rekrutmen dan registrasi secara tertib dan akurat.

Universitas Terbuka menyelenggarakan 2 (dua) program pendidikan, yakni program Pendas dan Non-Pendas. Program Non-Pendas adalah program pendidikan yang dapat diikuti oleh masyarakat umum, sedangkan Program Pendas merupakan program yang diselenggarakan secara khusus. Kedua jenis program ini mempunyai sistem registrasi yang berbeda. Pada program Non-Pendas semua mata kuliah ditawarkan setiap semester (masa registrasi), sedangkan pada program Pendas mata kuliah ditawarkan dalam bentuk paket semester.

Terdapat beberapa simbol-simbol penting dari pelayanan registrasi pada mahasiswa yang dilakukan Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto, diantaranya: (1) ketersediaan informasi mengenai registrasi; (2) ketersediaan berkas registrasi; (3) ketersediaan tanda bukti setor; (4) akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah, tempat ujian); (5) akurasi data pribadi pada Daftar Nilai Ujian (nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, UPBJJ-UT, status nilai); (6) kepedulian dari para petugas registrasi; (7) kecepatan pelayanan registrasi yang dilakukan; (8) kemudahan dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan; dan (9) akurasi data registrasi pada bukti registrasi (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan mata kuliah, besaran SPP yang disetor).

Berdasarkan kondisi empiris ini, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang kepuasan mahasiswa non pendidikan dasar terhadap simbol-simbol komunikasi pelayanan registrasi di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada tahun 2013

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada tahun 2013, dan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan kepuasan mahasiswa

non pendidikan dasar terhadap simbol-simbol komunikasi pelayanan registrasi di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada tahun 2014, meliputi: (1) ketersediaan informasi mengenai registrasi; (2) ketersediaan berkas registrasi; (3) ketersediaan tanda bukti setor; (4) akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah, tempat ujian); (5) akurasi data pribadi pada Daftar Nilai Ujian (nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, UPBJJ-UT, status nilai); (6) kepedulian dari para petugas registrasi; (7) kecepatan pelayanan registrasi yang dilakukan; (8) kemudahan dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan; dan (9) akurasi data registrasi pada bukti registrasi (nama, tempat dan tanggal lahir, kode dan mata kuliah, besaran SPP yang disetor).

Responden penelitian ini adalah mahasiswa non pendidikan dasar di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada tahun 2013. Pengumpulan datanya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa non pendidikan dasar. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup, yang setiap butirnya memiliki 4 pilihan jawaban, yaitu: sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas. Selanjutnya analisis datanya menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan model distribusi frekuensi dan persentase.

HASIL PENELITIAN

Kepuasan mahasiswa Non-Pendas terhadap simbol-simbol komunikasi pelayanan registrasi di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada tahun 2013 diuraikan berikut ini.

1. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Ketersediaan Informasi tentang Registrasi

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 125 orang (64,43%) puas terhadap pelayanan ketersediaan informasi tentang registrasi, bahkan 39 orang (20,10%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 26 orang (13,40%) tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 4 orang (2,06%) menyatakan sangat tidak puas.

2. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Ketersediaan Berkas Registrasi

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 138 orang (70,77%) puas terhadap pelayanan ketersediaan berkas registrasi, bahkan 34 orang (17,44%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 21 orang (10,77%) yang menyatakan tidak puas

terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 2 orang (1,03%) menyatakan sangat tidak puas.

3. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Ketersediaan Tanda Bukti Setor

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 130 orang (67,71%) puas terhadap pelayanan ketersediaan tanda bukti setor, bahkan 41 orang (21,35%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 16 orang (8,33%) yang menyatakan tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 5 orang (2,60%) menyatakan sangat tidak puas.

4. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Akurasi Data Registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 129 orang (67,19%) puas terhadap pelayanan akurasi data registrasi pada kartu tanda peserta ujian, bahkan 50 orang (26,04%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 11 orang (5,73%) yang menyatakan tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 2 orang (1,04%) menyatakan sangat tidak puas.

5. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Akurasi Data Pribadi pada Daftar Nilai Ujian

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 128 orang (68,09%) puas terhadap pelayanan akurasi data pribadi pada daftar nilai ujian, bahkan 47 orang (25,00%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 8 orang (4,26%) tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 5 orang (2,66%) menyatakan sangat tidak puas.

6. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Kepedulian Petugas Registrasi

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 125 orang (63,78%) puas terhadap pelayanan kepedulian petugas registrasi, bahkan 33 orang (16,84%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 34 orang (17,35%) yang menyatakan tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 4 orang (2,04%) menyatakan sangat tidak puas.

7. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Kecepatan Pelayanan Registrasi

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 117 orang (60,94%) puas terhadap pelayanan kecepatan pelayanan registrasi, bahkan 35 orang (18,23%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 36 orang (18,75%) yang menyatakan tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 4 orang (2,08%) menyatakan sangat tidak puas.

8. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Kemudahan Melakukan Pembayaran Biaya Pendidikan

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 130 orang (68,06%) puas terhadap pelayanan kemudahan melakukan pembayaran biaya pendidikan, bahkan 36 orang (18,85%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 25 orang (11,52%) tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 3 orang (1,57%) menyatakan sangat tidak puas.

9. Kepuasan Mahasiswa Non-Pendas terhadap Akurasi Data Registrasi pada Bukti Registrasi

Mayoritas mahasiswa Non-Pendas sebanyak 135 orang (71,05%) puas terhadap pelayanan akurasi data registrasi

pada bukti registrasi, bahkan 37 orang (19,47%) menyatakan sangat puas terhadap simbol-simbol pelayanan registrasi tersebut. Namun demikian masih terdapat 17 orang (8,95%) yang menyatakan tidak puas terhadap simbol-simbol pelayanan tersebut, bahkan 1 orang (0,53%) menyatakan sangat tidak puas.

PEMBAHASAN

Pendidikan berbasis industri pada dasarnya merupakan upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan menggunakan *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management* (TQM), yang pada mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi jasa atau dengan kata lain menjadi industri jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh

pelanggan (*customer*). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Maka pada saat itulah, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih berorientasi pada kepuasan siswa sebagai pelanggan. Dengan kata lain, guna memposisikan institusi pendidikan sebagai industri jasa, maka harus memenuhi spesifikasi atau standar yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan siswa/ mahasiswa sebagai pelanggannya. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan registrasi di UPBJJ Purwokerto merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi melalui pelayanan registrasi yang diberikan kampus, meliputi: (1) ketersediaan informasi mengenai registrasi; (2) ketersediaan berkas registrasi; (3) ketersediaan tanda bukti setor; (4) akurasi data registrasi pada Kartu Tanda Peserta Ujian (nama, mata kuliah, tempat ujian); (5) akurasi data pribadi pada Daftar Nilai Ujian (nama, tempat tanggal lahir, alamat, UPBJJ-UT, status nilai); (6) kepedulian petugas registrasi; (7) kecepatan pelayanan registrasi yang dilakukan oleh para petugas; (8) kemudahan dalam melakukan pembayaran biaya pendidikan; dan (9) akurasi data registrasi pada bukti registrasi (nama,

tempat dan tanggal lahir, kode dan mata kuliah, besaran SPP yang disetor).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum mayoritas mahasiswa non pendidikan dasar di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada masa registrasi 2013.1 puas terhadap pelayanan registrasi pada semua simbol-simbolnya. Namun demikian, terdapat 2 simbol-simbol komunikasi pelayanan registrasi yang cukup banyak mengecewakan mahasiswa, yaitu simbol-simbol komunikasi petugas terhadap kepedulian registrasi dan simbol-simbol komunikasi kecepatan pelayanan registrasi. Untuk simbol-simbol komunikasi petugas terhadap kepedulian registrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dari 196 responden terdapat 34 mahasiswa (17,35%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan pihak kampus, dan 4 orang (2,04%) menyatakan sangat tidak puas. Kemudian untuk simbol-simbol komunikasi kecepatan pelayanan registrasi, dari 192 responden terdapat 36 mahasiswa (18,75%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan pihak kampus, dan 4 orang (2,08%) menyatakan sangat tidak puas. Kedepan, dua simbol-simbol pelayanan registrasi ini perlu mendapat perbaikan yang serius.

KESIMPULAN

Mayoritas mahasiswa non pendidikan dasar di Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto pada masa registrasi 2013.1 puas terhadap pelayanan registrasi pada semua simbol-simbolnya. Namun demikian, terdapat 2 simbol-simbol pelayanan registrasi yang cukup banyak mengecewakan mahasiswa, yaitu simbol-simbol kepedulian petugas registrasi dan simbol-simbol kecepatan pelayanan registrasi. Untuk simbol-simbol kepedulian petugas registrasi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dari 196 responden terdapat 34 mahasiswa (17,35%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan pihak kampus, dan 4 orang (2,04%) menyatakan sangat tidak puas. Kemudian untuk simbol-simbol kecepatan pelayanan registrasi, dari 192 responden terdapat 36 mahasiswa (18,75%) yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan pihak kampus, dan 4 orang (2,08%) menyatakan sangat tidak puas.

SARAN

Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ Purwokerto disarankan untuk meningkatkan pelayanan registrasinya kepada mahasiswa, khususnya untuk simbol-simbol kepedulian petugas registrasi dan simbol-

simbol kecepatan pelayanan registrasi yang masih banyak mengecewakan mahasiswa. Dalam hal ini pihak manajemen kampus perlu mengadakan Diklat khusus untuk petugas

registrasi agar pelayanan registrasi yang dilakukan cepat serta penuh empati

DAFTAR PUSTAKA

- Danim, Sudarwan. (2008). (2010). *Otonomi Manajemen Sekolah*. Cetakan kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan, Hendro dkk. (2010). *Kamus Ilmiah Populer Lengkap dengan EYD dan Pembentukan Istilah Serta Akronim Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Bintang Cemerlang.
- Gasperz, Vincent. (2004). *Manajemen Kualitas*, Cetakan pertama. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam. (2009). *Analisis Multivariat Aplikasi dengan Program SPSS*, Cetakan ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Cetakan kelima. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2004). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Cetakan pertama. Bandung: STIE Pasim.
- Molan, Benyamin. (2008). *Glosarium Prentice Hall untuk Manajemen Pemasaran*. Cetakan pertama. Jakarta: Prenhallindo.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Cetakan pertama.. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.
- Sallis, Edward. (2010). *Total Quality Management in Education (Terjemahan Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi)*. Cetakan pertama. Jogjakarta: Ircisod.
- Sudijono, Anas. (2007). *Pengantar Statistika Pendidikan*. Cetakan kedua. Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. (2007). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Cetakan keempat. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan ketujuh. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Cetakan keempat. Malang: Banyumedia Publishing.
- Undang-Undang RI No.20 Tahun 2003, *tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Semarang: Aneka Ilmu, 2003).
- Universitas Terbuka. (2011)/ *Rencana Strategis 2010-2021. Rencana Operasional 2010-2014*.