



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAPKEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2014  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAH JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh:

Septy Holisa Umamy

NIM. 141.041.1160

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
APRIL, 2018**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2014  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh:

Septy Holisa Umamy

NIM: 141.041.1160

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
APRIL, 2018**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septy Holisa Umamy  
NIM : 1410411160  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2014 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 23 April 2018

Yang Menyatakan,

Materai  
6000

Septy Holisa Umamy

NIM. 141.041.1160

## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN 2014  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER



Oleh:

**Septy Holisa Umamy**

**NIM: 141.041.1160**

### **Pembimbing:**

Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping

: Dra. Wenny Murtalining T, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan 2014 Universitas Muhammadiyah Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 23 April 2018  
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji

Anggota 1

Dr. Nurul Qomariah, MM  
NPK 06 03 426

Anggota 2

Drs. Ahmad Suharto MP  
NPK 89 06 242

Dra. Wenny Murtalining T, MM  
NPK 84 07 039

### Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Arik Susbiyani M.Si  
NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc  
NPK 85 03 125

## MOTTO

أَفَدَامُكُمْ وَيُبَتِّلُ يَنْصُرُكُمُ اللَّهُ تَنْصُرُوا إِنْ آمَنُوا الَّذِينَ أَيَّهَا يَا □

Artinya : "Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu." (QS. Muhammad : 7)

Rasulullah Shallallahu'alaahi Wasallam bersabda:



“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia” (HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami’ no:3289).

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1. Alhamdulillah Puji Syukur kepada Allah Subhanahu wata'ala karena telah memberikan ilmu, kesabaran, keteguhan hati, sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar, walaupun dalam segala proses menemui beberapa rintangan akan tetapi berkat kekuatan dari Allah semuanya bisa terlewati dengan mudah.
2. Untuk nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wasallam, berkat perjuangan Engkau kita semua bisa berada dalam zaman mileneal ini, semoga di akhir zaman saya mendapatkan syafaat dari Mu dan semoga saya dipertemukan dalam surga yang sama.
3. Teruntuk ayahanda tercinta Hosilah, terima kasih atas doa-doa yang engkau panjatkan untuk ananda, terima kasih pula akan kerja keras ayahanda yang telah membiayai ananda, kupersembahkan karya kecilku ini untuk ayahanda. Semoga ananda bisa menjadi anak sholehah yang selalu membanggakan ayahanda, dan semoga kelak kita dipersatukan di surga al firdaus.
4. Teruntuk ibundaku tercinta ibu Siti Choiriyah, kuucapkan terima kasih yang tiada terkira karena berkat doa dari ibunda ananda bisa seperti ini, Semoga ananda selalu membahagiakan ibunda, dan apa yang ibunda harapkan dari ananda tercapai. Insyaallah ananda akan menjadi anak yang berbakti yang solehah dan semoga kita dipertemukan di surga yang terindah al firdaus bersama keluarga kita.
5. Untuk adekku tersayang M. Nuril Fitriyandi dan Indra Putra Sejati, terima kasih telah menjadi adek yang baik hati, selalu sabar dan selalu mengikuti permintaan mbaknya. Semoga kita dipertemukan di surga terindah.
6. Teruntuk Mama Azzah Zahidah Tampilang dan Cacha yakni Zahila Firdaus Zain terima kasih telah menjadi sahabatku kurang lebih 7 tahun, kalian bukan hanya sahabat melainkan saudara perempuanku, dan terima kasih telah mengerti aku selama ini. Semoga persahabatan ini membawa

kita kejalan yang benar dan persahabatan kita akan kekal sampai di akhirat.

7. Teruntuk Bunda Feni Setyawati, terima kasih kesabarannya selama ini yang selalu menenangkan aku disaat lagi badmood dalam segala hal. Semoga persahabatan kita tidak berhenti sampai bangku kuliah saja dan semoga kita saling berjuang di jalan Allah.
8. Teruntuk Imamku yang masih Allah sembunyikan namanya di lauful mahfud, semoga engkau lekas sampai di rumah.
9. Teruntuk temen-temen liqo kakak Selly, amah yanti dan amah nur.
10. Teruntuk anak-anakku melvi, gembul, vega, mela, atika, dona, aisyah,dodik, hendra, annas, andika, sovi, indri, , nopal, toni, faisal, titin, tri, okta dan anak-anak komisariat akademos periode 2016-2017.
11. Untuk Ikatanku terutama Komisariat Akademos, terima kasih telah memberikan ku wadah untuk mengasah ilmuku. Semoga ikatanku semakin jaya.
12. Teruntuk teman sejawat IMM Angkatan 2014 Komisariat Akademos Abang, resi, haqy, rahman, nana, ingkam, silvi, rodiyah,yulia, emon, kamalia, mela, desi, emak firoh dan lainnya yang tidak bisa aku sebutkan semoga silaturahmi kita tetap terjalin.
13. Teruntuk teman-teman Korp Instruktur terutama iil, saibleng, maurintol, andi, faisol, eko, lindashi, dan temen-temen yang lain. Semoga instruktur mampu mencetak kader-kader yang luar biasa.
14. Teruntuk teman-teman kelas Manajemen D 2014 semoga kita selalu diberi lindungan oleh Allah.
15. Teruntuk Dosen Pembimbing Utama Bapak Akhmad Suharto M.P, terima kasih akan bimbingannya selama ini, dan terima kasih atas nilai yang diberikan sangat memuaskan.
16. Teruntuk Dosen Pembimbing Pendamping Ibu Wenny, terima kasih akan bimbingannya selama ini, dan terima kasih atas nilai yang diberikan sangat memuaskan serta kesabarannya sangat luar biasa.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang telah memberikan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar tanpa halangan suatu apapun. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, saran, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember Bapak Drs. Anwar, M.Sc yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing Utama Skripsi Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen Pembimbing Pendamping Dra Wenny Murtalining Tyas, MSi yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini. Ketua Pengujii Dr. Nurul Qomariah, MM, yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan koreksi terhadap hasil penelitian saya.
5. Kedua orangtuaku bapak Hosilah dan Ibu Siti Choiriyah, saudaraku, serta keluarga yang selalu mendoakan, memotivasi dan mendidik saya hingga saat ini.
6. Sahabat terkasih Mama Azzah, Cacha, dan Bunda Feni.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pendidikan.

Jember, 23 April 2018

Septi Holisa Umamy

NIM. 14.1041.1160

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	7
1.4 Manfaat Penulisan.....	8
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	9
2.2.2 Pelayanan .....	10
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kepuasan Mahasiswa.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan .....	15
2.3.2 Pengertian Kepuasan Mahasiswa .....	16
2.3.3 Indikator Kepuasan Mahasiswa.....	18

2.4 Penelitian Terdahulu .....	19
2.5 Kerangka Konseptual.....	20
2.6 Hipotesis .....	22
<b>BAB 3 :METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.1.1 Variabel.....	27
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	30
3.2.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2.2 Sumber Data .....	30
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3.1 Deskripsi Populasi .....	31
3.3.2 Penentuan Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Studi Kepustakaan .....	33
3.4.2 Survei Lapangan .....	33
3.4.3 Kuisioner.....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	34
3.5.1.1 Uji Validitas .....	34
3.5.1.2 Uji Realibilitas.....	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.2.1 Uji Normalitas .....	35
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....	36
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.5.3 Analisa Regresi Linier Berganda.....	37
3.5.3.1 Uji Parsial (T).....	38
3.5.3.2 Uji Simultas (F).....	39
3.5.3.3 Korelasi Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ) .....	40
<b>BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41

4.1.1 Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember .....	41
4.1.2 Program Studi Manajemen dan Akuntansi .....	42
4.1.2.1 Program Studi Manajemen .....	42
4.1.2.2 Program Studi Akuntansi.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember .....	47
4.1.4 Organisasi dan Tata Laksana .....	48
4.1.5 Gambaran Umum Responden .....	51
4.1.5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.1.5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	53
4.2.1 Hasil Uji Instrumen .....	53
4.2.1.1 Uji Validitas.....	53
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.2 Deskripsi Data.....	56
4.2.2.1 Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i> .....	56
4.2.2.2 Deskripsi Variabel <i>Responsivness</i> .....	59
4.2.2.3 Deskripsi Variabel <i>Realibility</i> .....	62
4.2.2.4 Deskripsi Variabel <i>Emphaty</i> .....	65
4.2.2.5 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> .....	68
4.2.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	71
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	74
4.2.3.1 Uji Normalitas .....	74
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	75
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	76
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78

4.2.5 Uji Hipotesis .....	79
4.2.5.1 Uji Parsial (T) .....	80
4.2.5.2 Uji Simultan (F).....	83
4.2.6 Koefisien Determinasi.....	85
4.3 Pembahasan.....	86
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN .....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	xix



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Struktural Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember .....	47
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot.....	75
Gambar 4.3 Grafik Scatter Plot.....	77



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Perguruan Tinggi di Jawa Timur .....	4
Tabel 1.3 Jumlah Perguruan Tinggi di Jember .....	4
Tabel 1.4 Keluhan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Skala Likert dalam Kuisioner .....	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Program Studi.....	53
Tabel 4.4 Uji Korelasi Validitas.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai ruang kuliah tertata rapi dan bersih .....	57
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai ruang kuliah yang sejuk dan nyaman .....	57
Tabel 4.8 Tanggapan responden kelengkapan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih .....	58
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang fasilitas Bank Mini dan Galeri Investasi Bursa membantu proses pembelajaran.....	58
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang fasilitas yang memadai di ruang kuliah.....	59
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang Fakultas Ekonomi Menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu .....	60
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang karyawan dalam memberikan pelayanan akademik sangat cepat .....	60
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa .....	61
Tabel 4.14 Tanggapan respon tentang staf pengajaran dalam menginput jadwal dan nilai selalu benar .....	61

Tabel 4.15	Tanggapan respon tentang dosen dan karyawan dalam membantu mahasiswa apabila mengalami masalah akademik ..	62
Tabel 4.16	Tanggapan responden tentang kemampuan staf pengajaran dalam menyelesaikan berkas akademik mahasiswa.....	63
Tabel 4.17	Tanggapan responden tentang staf pengajaran dalam melayani mahasiswa selalu sportif dan melayani sesuai urutan/antrian mahasiswa.....	63
Tabel 4.18	Tanggapan responden tentang proses pelayanan berkas akademik selalu mudah tidak berbelit-belit .....	64
Tabel 4.19	Tanggapan responden tentang kemampuan staf pengajaran sesuai ahlinya .....	64
Tabel 4.20	Tanggapan responden tentang dosen dan karyawan yang datang tepat waktu.....	65
Tabel 4.21	Tanggapan responden tentang staf pengajaran selalu bersedia membantu mahasiswa ketika mendapatkan kesulitan saat meminta pelayanan .....	66
Tabel 4.22	Tanggapan responden tentang Fakultas Ekonomi yang memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik .....	66
Tabel 4.23	Tanggapan responden tentang dosen yang bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah .....	67
Tabel 4.24	Tanggapan responden tentang dosen yang bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa .....	67
Tabel 4.25	Tanggapan responden tentang kepedulian Fakultas Ekonomi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.....	68
Tabel 4.26	Tanggapan responden tentang staf pengajaran yang santun dalam memberikan pelayanan .....	69
Tabel 4.27	Tanggapan responden tentang staf pengajaran yang akan bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam proses penyelesaian administrasi akademik.....	69

Tabel 4.28 Tanggapan responden tentang permasalahan/keluhan mahasiswa akan ditangani oleh Fakultas Ekonomi melalui DPA (Dosen Pembimbing Akademik).....	70
Tabel 4.29 Tanggapan responden tentang waktu yang dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.....	70
Tabel 4.30 Tanggapan responden tentang sanksi yang diberikan kepada mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Fakultas Ekonomi berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali .....	71
Tabel 4.31 Tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan Fakultas Ekonomi sesuai dengan harapan.....	72
Tabel 4.32 Tanggapan responden tentang keseluruhan pelayanan Fakultas Ekonomi .....	72
Tabel 4.33 Tanggapan responden tentang memberikan informasi positif tentang Fakultas Ekonomi kepada orang lain .....	73
Tabel 4.34 Tanggapan responden tentang merekomendasikan Fakultas Ekonomi kepada orang lain atau kerabat .....	73
Tabel 4.35 Tanggapan responden tentang mengajak saudara atau relasi untuk berkuliah di Fakultas Ekonomi .....	74
Tabel 4.36 Hasil Uji Multkolinearitas.....	76
Tabel 4.37 Hasil Analisis Regresi.....	78
Tabel 4.38 Hasil Uji Parsial (t) .....	80
Tabel 4.39 Uji Simultas (F).....	84
Tabel 4.40 Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.41Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis.....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner .....	xxvi
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	xxxii
Lampiran 3 Frekuensi .....	xliv
Lampiran 4 Uji Validitas.....	lviii
Lampiran 5 Uji Realibilitas.....	lxii
Lampiran 6 Asumsi Klasik .....	lxv
Lampiran 7 T Tabel dan F Tabel.....	lxx
Lampiran 8 Dokumentasi.....	lxxiii



## **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmed, Ishfaq, et all. (2010). *Effect of Motivational Factors on Employees Job Satisfaction a Case Study of University of the Punjab*, Pakistan. InternationalJournal of Business and Management Volume 5 No. 3, Maret 2010.

Alfiani,Arifah.2016."*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*".Skripsi.Fakultas Ilmu PendidikanUniversitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta.

Algifari.2003.*Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis*.AM YKPN. Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Bandung:Rineka Cipta.

Augusty, Ferdinand. 2006. Metode *Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

B.Boediono 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakara; Penerbit BFEE UGM.

Basu, Swastha dan Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:Liberty.

Danim, Sudarwan. 1995. *Transformasi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Freddy, Rangkuti, 2006. *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*, serta Analisis PLN JP, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang:Badan Penerbit UNDIP.

Gilbert, David. 2003. *Retail marketing management (2nd ed.)*. England: Prentice-Hall.

Gretel.Griselda dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*." Derema Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 1.

- Hallowell, R., Schlesinger, L.A. dan Zornitsky, J. 1996. *Internat service quality, customer, and job satisfaction: Linkages and implication for management*. Journal of Human Resource Planning, Vol. 19, No. 2, pp. 20-31.
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. “*Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”. Sosiosains, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung:Mandar Maju.
- Indriantoro, nurdan Supomo, bambang (1999).*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Kementerian riset teknologi dan pendidikan tinggi (Kemenristekdikti) 2018.
- Kotler, Philip dan Keller, KevinLane.2009. *ManajemenPemasaran Jilid 1& 2 edisi 12*.Diterjemehkan oleh Bob sabran.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin.
- Kotler, Philip, Susanto, AB. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis*. Perencanaan.
- Kuncoro, Mudrajad. 2004, “*Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan ekonomi*”, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan YKPN.
- Lupiyoadi. R. dan Hamdani .A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Emapat.
- Malhotra. 2005. *Riset Pemasaran*. Jilid I. Edisi 4. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : BumiAksara.
- Molan, *Edisi dua belas*. Jakarta, Penerbit : PT. INDEKS.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994), “*The commitment-trust theory of relationship marketing*”, Journal of Marketing, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.

Naryawan.2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe Undip". Skripsi.Fakultas EkonomiUniversitas Diponegoro.Semarang.

Oloruniwo, F. Hsu, M.K. and Udo, G. F.2006 *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention in the Service Factory*. The Journal of Service Marketing, Vol.20, No.1, p59-72.

Paramata, Wayan Arya. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar".Jurnal Forum Manajemen Vol 6(Nomor 2, Tahun 2008). Hal 43-55.

Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing. Vol. 49 (fall).

Qomariah Nurul. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah Jember)". Jurnal.

Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat,Depok.

Rangkuti, Freddy. 2008. *The Power of Brand's*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Renata, Arimawati. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi. Universitas Diponegoro.

Retnoningsih.Ana dan Suharso, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang: CV. Widya Karya 2006.

Rinala .I Nyoman, Yudana,I Made,Natajaya .I Nyoman.2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali".e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan GaneshaProgram Studi Administrasi Pendidikan. (Volume 4 Tahun 2013).

Samosir.Zurni Zahara.2005."Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU".Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi Vol 1,No1Juni 2005.

Santanu.2007 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 9. No. 4. Juli.Unisulla Semarang..

Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex MediaKomputindo. Jakarta..

Sarjono, Yetty, 2007. *Faktor- Faktor Strategik Pelayanan Dosendan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Varidika. Vol. 19, No. 1, 2007.

Sasongko.Noer. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta)". JurnalAkuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta ISSN 2460-0784.

Sekaran, uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York.  
Skogland, Iselin dan Siguaw, Judy A., (2004), "Are You Satisfied Customer Loyal?" Cornell University, Vol.45, Issue 3, p.221-234.

Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Srinadi dan Nilakusmawati. 2008. "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIP, Universitas Udayana)" Jurnal Cakrawala Pendidikan. November.Th. XXVII.

Sugiyono dan Wibowo, 2002. *Statistik Penelitian Edisi I*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sulaiman.2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-Ikhlas*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Sularni, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta Angkatan Tahun 2010-2012)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta, Rineke Cipta.

Tjiptono, Fandi. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Andi.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorus Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*.Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta; Penerbit Andi. Internet.Tjiptono,Fandy. 1995. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husain. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utama, Agung. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. Vol. 1, No.2.Desember.
- Utami.Santi Budi.2013."*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*". Skripsi.Fakultas EkonomiUniversitas Negeri Yogyakarta.Yogyakarta.
- WidodoHendro. 2015.*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar PGSD FKIP UAD Yogyakarta*.Vol 1, No 2.
- Winarsih, Sri, 2007. "*Pengaruh Persepsi Mutu Pembelajaran Praktek Laboratorium Kebidanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Program Studi Kebidanan Magelang Poltekkes Semarang Tahun 2007*". Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- [www.unmuhammadiyah.ac.id](http://www.unmuhammadiyah.ac.id)
- Yulandari&Samosir.2009.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Penggunaan Jasa Perpustakaan UNPAD*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis.