

**JURNAL ILMIAH PSIKOHUMANIKA**  
[Http://psikohumanika.setiabudi.ac.id/index.php](http://psikohumanika.setiabudi.ac.id/index.php)

**STRATEGI PEMASARAN PENDIDIKAN BERDASARKAN  
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PERGURUAN  
TINGGI SWASTA DENGAN DIAGRAM KARTESIUS**

**Rosita Yuniati**

Fakultas Psikologi, Universitas Setia Budi Surakarta

**INFO ARTIKEL**

**Sejarah Artikel**

Diterima 14-11-2018  
Disetujui 30-11-2018  
Dipublikasikan  
Desember 2018

**Keywords :**

Pemasaran pendidikan,  
diagram Kartesius

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dalam kualitas pelayanan pendidikan, antara kinerja dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa sehingga dapat diketahui strategi yang digunakan untuk dapat meningkatkan jumlah *student body* dengan diagram Kartesius.

Metode yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian adalah penelitian non-eksperimental dan bersifat observasional asosiatif yaitu dengan melakukan observasi dengan menggunakan kuesioner. Data penelitian dikumpulkan dari responden mahasiswa Universitas Setia Budi, dengan menggunakan kuesioner tertutup. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Disproportionate Stratified Random sampling*. Analisis data menggunakan diagram Kartesius.

Hasil dari penelitian adalah terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diharapkan (*expected service*) oleh mahasiswa Perguruan Tinggi, dimana *Equal variances not assumed Sig = 0,000 < 0,05*. Untuk meningkatkan jumlah *student body* pada Perguruan Tinggi, strategi pemasaran yang harus diperhatikan dengan prioritas utama adalah pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, tata kelola, dan suasana akademik.

**Alamat Korespondensi:**

Fakultas Psikologi,  
Universitas Setia Budi Surakarta  
E-mail: ochita\_june@yahoo.co.id

p-ISSN: 1979-0341  
e-ISSN : 2302-0660

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman, maka tingkat pendidikan pada masyarakat mengalami peningkatan. Oleh sebab itu pendidikan pada tingkat perguruan tinggi dipandang sangat penting bagi masyarakat. Perguruan tinggi dengan produknya berupa jasa pendidikan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai tempat untuk menyelenggarakan pendidikan atau pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Dirjendikti, 2006).

Menurut Gasperz (2000) untuk dapat memenangkan persaingan diperlukan adanya suatu model pengelolaan pendidikan. Pengelolaan model ini menekankan pada adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Menurut Singgih, dan Rahmayanti (2008), sepuluh indikator yang menentukan kualitas pendidikan yang digunakan adalah : proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat, dan tata kelola. Sallis (2006) menyatakan bahwa penerapan manajemen mutu dalam pendidikan ini lebih populer dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Management* (TQM).

Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan yang memposisikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan atau yang diharapkan oleh mahasiswa (Tampubolon, 2001). Jasa atau pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Untuk itu diperlukan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu.

Permasalahan yang terjadi dalam penelitian tersebut adalah: (1) Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diterima dengan tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diharapkan oleh mahasiswa Perguruan Tinggi? (2) Strategi apakah yang digunakan oleh Perguruan Tinggi untuk meningkatkan jumlah *student body*?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dalam kualitas pelayanan pendidikan, antara kinerja dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa sehingga dapat diketahui strategi yang digunakan untuk dapat meningkatkan jumlah *student body* dengan diagram Kartesius.

Menurut Tjiptono, dan Fandy (2008), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Definisi ini sejalan dengan yang dikemukakan Zeithaml *et al.* (1985), bahwa jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang memuaskan.

Menurut Kotler and Keller (2012), kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan terhadap ekspektasi seseorang.

Kepuasan konsumen tidak semata-mata didapat dari kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen, yaitu dengan memberikan, memperlihatkan keinginan, dan menyesuaikan kebutuhan pihak konsumen (Dharmmesta dkk., 2000).

Menurut Wibhawani (2012) kriteria penilaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan dapat dijelaskan pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1. Kriteria intepretasi skor persentase kepuasan**

No	Persentase kepuasan	Kategori Persentase kepuasan
1	25% - 43,75%	Sangat rendah
2	> 43,75% - 62,50%	Rendah
3	> 62,50% - 81,25%	Tinggi
4	> 81,25% - 100%	Sangat tinggi

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan sebagai acuan adalah model kesenjangan kualitas jasa dengan metode *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Kotler and Keller, 2012). *Servqual* dikembangkan atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan jasa yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expected service*).

Kenyataan atau kinerja lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan. *Servqual* dapat untuk mendefinisikan sebagai metoda pengukuran seberapa jauh perbedaan antara kenyataan atau kinerja dengan harapan mahasiswa atas layanan yang mereka terima setelah mereka melakukan pembelajaran.

Kesenjangan (*gap*) menggambarkan selisih antara persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan dengan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan oleh Perguruan Tinggi Swasta. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, sedangkan angka positif menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi.

Rumusnya adalah:  $G = P - E$

G = Kesenjangan (*gap*)

P = Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan (*Perception of delivered*)

E = Harapan mahasiswa terhadap pelayanan (*Expectation of service*)

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta dapat dianalisis dari dua dimensi yaitu berdasarkan pada kinerja dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa.

Hasil pernyataan kuesioner untuk kinerja dan harapan mahasiswa kemudian diplotkan nilainya pada diagram Kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

=

X : rata-rata kedua, yang diperoleh dari jumlah rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan oleh mahasiswa dibagi dengan jumlah komponen yang berkaitan dengan pelayanan.

=

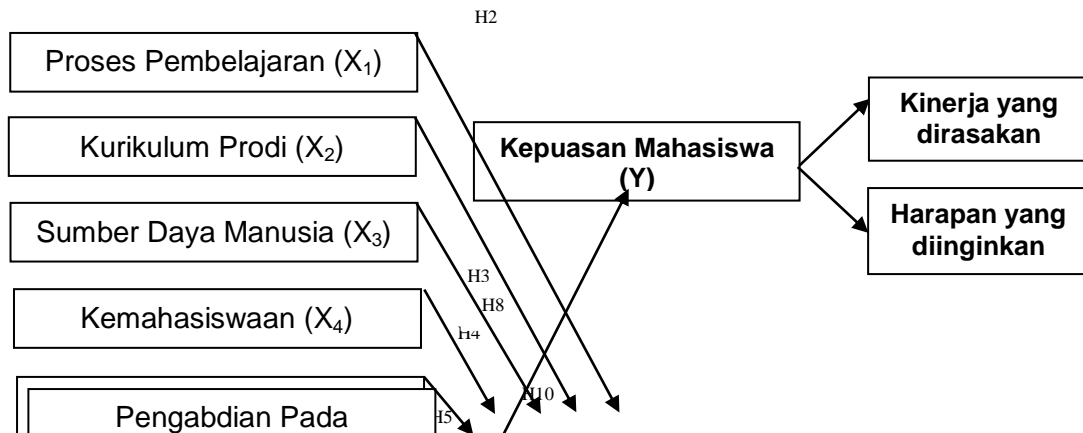
Y : rata-rata kedua, yang diperoleh dari jumlah rata-rata tingkat harapan yang diinginkan oleh mahasiswa dibagi dengan jumlah komponen yang berkaitan dengan pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilaksanakan di Universitas Setia Budi, dengan menggunakan 290 responden dari mahasiswa Prodi S1 Farmasi, S1 Teknik, S1 Psikologi, S1 Ekonomi, dan D-IV Analis Kesehatan. Prosedur pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *disproportionate stratified random sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Isaac and Michael*.

Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner tentang kualitas pelayanan pendidikan sebagai variabel independen dengan sepuluh dimensi, yaitu: (1) proses pembelajaran; (2) kurikulum program studi; (3) sumber daya manusia; (4) kemahasiswaan; (5) sarana dan prasarana; (6) suasana akademik; (7) keuangan; (8) penelitian dan publikasi; (9) pengabdian pada masyarakat; (10) tata kelola, variabel intervening adalah kepuasan mahasiswa, dan variabel dependen adalah loyalitas mahasiswa.

Penelitian dilakukan dengan bertahap: Uji Instrumen penelitian (Validitas dan Reliabilitas), Uji Asumsi Dasar, meliputi Uji Normalitas dan Uji Homogenitas, Uji Asumsi Klasik Regresi meliputi Uji multikolinearitas, Uji autokorelasi, dan Uji heterokedastisitas, Uji Korelasi dan Regresi, serta Uji Hipotesis.



Gambar 2. Paradigma penelitian

1. .... H<sub>1</sub> :  
pengaruh proses pembelajaran (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
2. .... H<sub>2</sub> :  
pengaruh kurikulum program studi (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
3. .... H<sub>3</sub> :  
pengaruh sumber daya manusia (X<sub>3</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
4. .... H<sub>4</sub> :  
pengaruh kemahasiswaan (X<sub>4</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
5. .... H<sub>5</sub> :  
pengaruh sarana dan prasarana (X<sub>5</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
6. .... H<sub>6</sub> :  
pengaruh suasana akademik (X<sub>6</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
7. .... H<sub>7</sub> :  
pengaruh keuangan (X<sub>7</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
8. .... H<sub>8</sub> :  
pengaruh penelitian dan publikasi (X<sub>8</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
9. .... H<sub>9</sub> :  
pengaruh pengabdian pada masyarakat (X<sub>9</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)
10. H<sub>10</sub>: pengaruh tata kelola (X<sub>10</sub>) terhadap kepuasan mahasiswa (Y)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas Kinerja yang dirasakan dan Harapan yang diinginkan semua variabel menunjukkan semua *item* pertanyaan setiap variabel dinyatakan valid karena nilai *corrected item-total correlation* (r) untuk semua *item* tersebut lebih besar dari pada r tabel satu sisi yaitu 0,2407 dan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih besar dari 0,6 dengan

demikian semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan untuk pengujian responden.

Hasil uji homogenitas kepuasan kinerja yang dirasakan didapatkan nilai homogenitas sebesar 1,351 dengan taraf signifikansi sebesar  $0,196 > 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa varian dari kelompok data variabel independen dan variabel dependen adalah homogen. Sedangkan hasil homogenitas kepuasan harapan yang diinginkan sebesar 10.093 dengan taraf signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan bahwa varian dari kelompok data variabel independen dan variabel dependen adalah tidak homogen.

Hasil uji *multikolinearitas* didapatkan dari nilai *VIF* semua nilai *VIF* variabel independen kurang dari 5, maka semua variabel tidak mempunyai persoalan *multikolinearitas*. Hasil uji *Autokorelasi* dengan melihat angka *Durbin Watson (DW)* adalah 1,675 berada diantara 1,55-2,46, berarti tidak ada autokorelasi. Hasil uji *Autokorelasi* pada Tabel 9 dapat diketahui dengan melihat angka *Durbin Watson (DW)* adalah 1,922 berada diantara 1,55-2,46, berarti tidak ada autokorelasi.

### Uji Korelasi

**Tabel 2. Hasil Uji *Correlations* Kinerja yang dirasakan**

		Kepuasan Mahasiswa
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa	1.000
	Proses Pembelajaran	.379
	Kurikulum Prodi	.432
	Sumber Daya Manusia	.528
	Kemahasiswaan	.576
	Sarana dan Prasarana	.514
	Suasana Akademik	.588
	Keuangan	.661
	Penelitian dan Publikasi	.658
	Pengabdian pada Masyarakat	.640
	Tata Kelola	.712

**Tabel 3. Hasil Uji Correlations Harapan yang diinginkan**

	Kepuasan Mahasiswa	
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa	1.000
	Proses Pembelajaran	.473
	Kurikulum Prodi	.536
	Sumber Daya Manusia	.559
	Kemahasiswaan	.587
	Sarana dan Prasarana	.628
	Suasana Akademik	.638
	Keuangan	.653
	Penelitian dan Publikasi	.643
	Pengabdian pada Masyarakat	.673
	Tata Kelola	.734

Tabel 2 dan Tabel 3 semua variabel independen terhadap variabel dependen menunjukkan ada hubungan yang positif.

### Uji Regresi

**Tabel 4. Hasil Uji Regresi linier sederhana Kinerja yang dirasakan**

	Model	Sig.
1	(Constant)	.234
	Proses Pembelajaran	.686
	Kurikulum Prodi	.960
	Sumber Daya Manusia	.407
	Kemahasiswaan	.481
	Sarana dan Prasarana	.147
	Suasana Akademik	.109
	Keuangan	.037
	Penelitian dan Publikasi	.002
	Pengabdian pada Masyarakat	.041
	Tata Kelola	.000

Berdasarkan hasil uji regresi didapatkan pengaruhnya pada variabel independen terhadap variabel dependen : didapatkan hasil bahwa Proses Pembelajaran, Kurikulum Program Studi, Sumber Daya Manusia, Kemahasiswaan, Sarana dan Prasarana, Suasana Akademik, secara regresi linier sederhana tidak berpengaruh, sedangkan Keuangan, Penelitian dan Publikasi,



Pengabdian pada Masyarakat, Tata Kelola secara regresi linier sederhana berpengaruh.

**Tabel 5.**  
**Uji Regresi linier sederhana Harapan yang diinginkan**

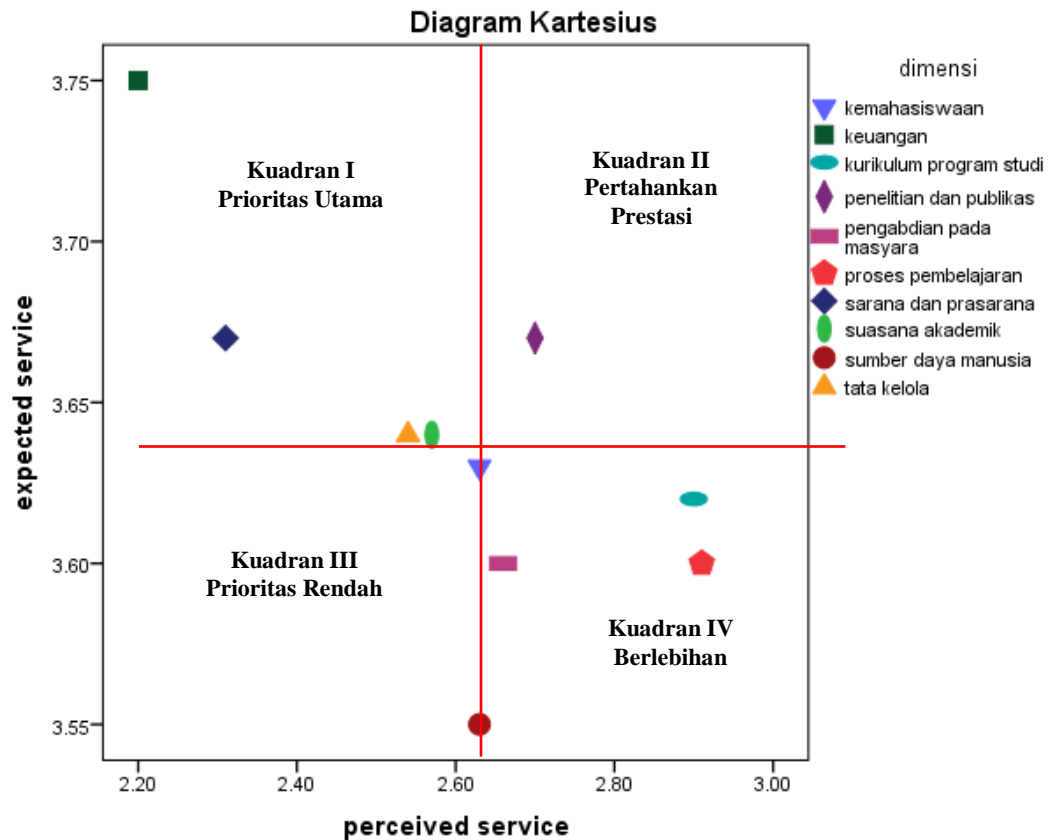
Model	Sig.
(Constant)	.000
Proses Pembelajaran	.849
Kurikulum Prodi	.863
Sumber Daya Manusia	.923
Kemahasiswaan	.163
1 Sarana dan Prasarana	.149
Suasana Akademik	.406
Keuangan	.010
Penelitian dan Publikasi	.534
Pengabdian pada Masyarakat	.295
Tata Kelola	.000

Tabel 5 terlihat pada variabel independen terhadap variabel dependen : Proses Pembelajaran, Kurikulum Program Studi, Sumber Daya Manusia, Kemahasiswaan, Sarana dan Prasarana, Suasana Akademik, Penelitian dan Publikasi, Pengabdian pada Masyarakat secara regresi linier sederhana tidak berpengaruh, sedangkan Keuangan, dan Tata Kelola secara regresi linier sederhana berpengaruh.

Hasil analisis regresi linier berganda dengan uji ANOVA (*F value*) berdasarkan tingkat signifikansi = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh. Hasil uji beda antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan sebesar  $F = 6,617$  taraf  $Sig = 0,000 < 0,05$  sehingga data penelitian dinyatakan antara Kinerja yang dirasakan dan Harapan yang diinginkan terdapat perbedaan yang signifikan.

Kesepuluh dimensi kualitas pelayanan pendidikan dirata-rata sebagai rata-rata kedua untuk menentukan titik-titik perpotongan yang memisahkan kuadran-kuadran yang ada dalam diagram Kartesius. Hasil perhitungan untuk seluruh

komponen pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dimana tampak pada bahwa jumlah seluruh rata-rata skor untuk komponen Kinerja yang dirasakan sebesar 2,61 dan komponen Harapan yang diinginkan sebesar 3,64 yang mana dari skor-skor penilaian inilah yang akan dijadikan sebagai batas antara kuadran-kuadran yang dalam diagram Kartesius serta untuk memisahkan kuadran-kuadran yang terdapat dalam diagram Kartesius. Letak kesepuluh dimensi kualitas pelayanan pendidikan yang terdiri dari proses pembelajaran, kurikulum program studi, sumber daya manusia, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, suasana akademik, keuangan, penelitian dan publikasi, pengabdian pada masyarakat, dan tata kelola dalam diagram Kartesius dapat dilihat pada Gambar 3



**Gambar 3. Hasil Uji Diagram Kartesius antara Kinerja yang dirasakan dan Harapan yang diinginkan**

Gambar 3 menunjukkan:

1. Kuadran I (Prioritas utama), menunjukkan dimensi keuangan, sarana dan prasarana, tata kelola, dan suasana akademik yang sangat penting bagi mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa yang besar, namun oleh pihak

Perguruan Tinggi belum dapat melaksanakan sesuai dengan keinginan mahasiswa, sehingga akan mengakibatkan timbulnya kekecewaan dan perasaan yang tidak puas dari mahasiswa.

2. Kuadran II (Pertahankan prestasi), menunjukkan dimensi penelitian dan publikasi yang dianggap penting oleh mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa yang tinggi. Hal ini telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Perguruan Tinggi dan memuaskan mahasiswa, sehingga pihak Perguruan Tinggi harus mempertahankan prestasi kinerjanya.
3. Kuadran III (Prioritas rendah), menunjukkan tidak ada dimensi dari kualitas pembelajaran yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa yang rendah dan pihak Perguruan Tinggi menjalankannya dengan biasa saja, sehingga mahasiswa merasa puas atas pelayanannya.
4. Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan dimensi kemahasiswaan, kurikulum program studi, pengabdian pada masyarakat, proses pembelajaran, sumber daya manusia yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa sesuai dengan harapan mahasiswa yang tinggi, namun mahasiswa sudah merasa puas atas pelaksanaannya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Perguruan Tinggi menjalankannya dengan sangat baik dan juga dinilai sangat berlebihan pelaksanaannya.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan sementara dari penelitian ini adalah :

1. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan pendidikan yang diharapkan (*expected service*) oleh mahasiswa Perguruan Tinggi, dimana *Equal variances not assumed Sig = 0,000 < 0,05*.
2. Untuk meningkatkan jumlah *student body* pada Perguruan Tinggi, strategi pemasaran yang harus diperhatikan dengan prioritas utama adalah pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana, tata kelola, dan suasana akademik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dharmmesta, B.S. dan Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE, Yogyakarta.
- [Dirjendikti].2006.*Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu PerguruanTinggi (SPM-PT), Tim Quality Assurance*, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Fraenkel R. and Norman E.W. 2006.*How to Designs and Evaluate Research in Education*, Sixth Edition. Boston: Mc Graw Hill.
- Gaspersz, V. 2000.*Penerapan Total Quality Management in Education (TQME)pada Perguruan Tinggi di Indonesia*, Suatu Upaya untuk Memenuhi Kebutuhan Sistem Industri Modern, Gramedia.
- Ghozali, I., Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling, Ed.2*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin J. 1996.*Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*, Lexington Books, Singapore.
- Kothari, C.R. 2004.*Research Methodology: Methods and Techniques*, Second Revised Edition. New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publisher.
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2012. *Marketing Management 14 e*, New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Oliver, Richard L. 1999."Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing, (Special Issues1999 )*, vol 63, 33-44.
- Sallis, E. 2006.*Total Quality Management in Education*. IRCiSoD, Yogyakarta.
- Sandjojo, N. 2011.*Metode Analisis Jalur (path Analysis) dan aplikasinya*, Cetakan Pertama, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Santoso, S. 2005.*SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Cetakan Keempat, Penerbit PT Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Singgih, M.L., Rahmayanti. 2008. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Perguruan Tinggi, *Prosiding Seminar Nasional Teknoin*, ITS, Surabaya, 22 November 2008. ISBN : 978-979-3980-15-7, hlm C-133.
- Soetjipto B.W. 1997.*Service Quality*, Manajemen Usahawan, Lembaga Manajemen FE UI, Jakarta.
- Sugiyono. 2004.*Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sulo, H. R., Sulistyowati E. S. 2009.*Analysis of Service Quality Influnced to Outpatient Satisfaction at Departement of Pharmacy X Hospital Surakarta, Indonesia, The International Conference on Pharmacy and Advanced Pharmaceutical Sciences, October 2009, Faculty of Pharmacy UGM, Yogyakarta Indonesia*.
- Tampubolon, P. D. 2001 *Perguruan Tinggi Bermutu "Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21"*.P.T Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008.*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.

- Wahyudi, E.N., Jananto, A., Narwati. 2011. Analisa Profil Data Mahasiswa Baru terhadap Program Studi yang dipilih di Perguruan Tinggi Swasta Jawa Tengah dengan Menggunakan Teknik Data Mining. *Teknologi Informasi DINAMIK* Volume 16, No. 1, Januari 2011 : 29-43.
- Wibhawani G.A. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012, [*Skripsi*], Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Wijaya T. 2013. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie. A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. 1985. "A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.