

STUDI EMPIRIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA FIKOM-UNINUS

TANSAH RAHMATULLAH
tansbana@gmail.com

Abstract

The student feedback and its measurement are important factors in quality improvement for quality management applications and student satisfaction. In fact, the student feedback on their experiences has emerged as one of the central pillars of the quality process. The purpose of this research is to gain an empirical understanding of students' overall satisfaction with the Communication Faculty of Islamic Nusantara University (FIKOM-UNINUS) and to evaluate the influence of factors such as gender, year of study, the program of study, and the job status have on the results. We use the service quality model as a framework for the analysis and used five generic dimensions comprising tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The 194 students took part in the study, and a survey questionnaire was the instrument used to collect the data. The multiple regression analysis is used to compare the results based on the student's demographic factors. On average, the result shows that most students (72.2%) seem to be satisfied with their study experience. The lectures showed the highest satisfaction, followed by governance, staff, and the facilities as the lowest. Meanwhile, there were statistically significant differences in the level of satisfaction based on the program study and year of study.

Key Words: Student Satisfaction, Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Pendahuluan

Seperti halnya yang berlaku pada dunia bisnis produk, bisnis jasa pun, termasuk jasa pendidikan tinggi tentunya mengharapakan pelanggan

yang diciptakannya dapat dipertahankan selamanya. Bahkan dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan seharusnya menjadi tujuan bagi perencanaan pasar

strategik, dan juga dijadikan dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan yaitu keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran yang tepat. Hal ini bukanlah tugas yang mudah mengingat perubahan-perubahan dapat terjadi pada setiap saat, baik yang terjadi pada diri pelanggan sendiri seperti selera maupun aspek-aspek psikologis, sosial dan cultural pelanggan.

Loyalitas merupakan sebuah konsep yang banyak dibicarakan dalam berbagai aspek kehidupan tetapi menjadi sulit ketika harus dianalisis maknanya. Dalam bidang bisnis misalnya, secara operasional sederhana loyalitas sering dimaknai sebagai sikap positif konsumen terhadap sebuah merek, memiliki komitmen pada merek itu, dan bermaksud untuk meneruskan pembeliannya di masa mendatang (C. Mowen & Minor, 2002). Menurut konsep ini, artinya bila FIKOM-UNINUS mampu memelihara loyalitas mahasiswa secara terus menerus, maka mereka dengan sadar akan memberitahu dan merekomendasikan saudaranya, tetangga sekitar, atau teman sekerjanya untuk melanjutkan studinya di FIKOM-UNINUS. Kalau hal ini terjadi, sudah barang tentu FIKOM-UNINUS tidak perlu terlalu bersusah payah melakukan promosi dengan menghabiskan biaya yang besar dan bahkan cenderung jor-joran. Begitu pula sebaliknya bila mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan FIKOM-UNINUS maka akan menurunkan loyalitas dan pada gilirannya tentu saja akan menceritakan ketidakpuasannya itu kepada khalayaknya yang terdekat.

Ketika persaingan PTS untuk memperoleh calon mahasiswa makin ketat, maka kegiatan promosi yang konvensional dan cenderung tidak fokus, dianggap sudah tidak tepat lagi

dan dapat menghabiskan biaya yang tidak sedikit. Oleh karenanya FIKOM-UNINUS memandang bahwa seharusnya mahasiswa yang ada dapat dijadikan “pemasar” potensial untuk menjajakan pengalamannya ketika menempuh studi di FIKOM-UNINUS kepada pihak lain, terutama orang-orang terdekat seperti keluarga, tetangga atau teman sekerja. Kondisi dan komitmen mahasiswa seperti ini tentu saja akan terbangun apabila mereka memperoleh pengalaman baik, menyenangkan dan dilayani secara proporsional. Hal ini sejalan dengan rekomendasi Henning-Thurau dkk. (2004) yang menyatakan bahwa strategi untuk mempertahankan pelanggan lama jauh lebih efisien daripada upaya menarik pelanggan-pelanggan baru.

Konstruk loyalitas sering dikaitkan dengan konstruk kepuasan, maksudnya konsumen yang memperoleh kepuasan atas produk atau jasa yang dibelinya cenderung melakukan pembelian ulang produk yang sama (repeat purchasing), dan salah satu faktor yang membuat konsumen puas adalah kualitas pelayanan. Mengenai hubungan kedua variabel ini secara tegas dikemukakan oleh Boulding (1993) bahwa terjadinya loyalitas konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan yang terakumulasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas. Dengan perkataan lain terjadinya loyalitas disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan yang terakumulasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas, Zeitham, dkk. (2018). Artinya bila FIKOM-UNINUS menempatkan kualitas pelayanan sebagai yang terdepan dalam strategi pengembangannya dan kemudian didukung oleh strategi promosi yang tepat, diperkirakan loyalitas mahasiswanya akan

lebih mudah terbangun. Dengan demikian loyalitas mahasiswa merupakan fungsi dari pengalaman dan pelayanan yang direalisasikan oleh FIKOM-UNINUS kepada mahasiswa, atau berarti loyalitas juga merupakan fungsi dari kepuasan mahasiswa. Oleh karenanya loyalitas mahasiswa seharusnya menjadi tujuan bagi perencanaan strategis FIKOM-UNINUS (Kotler, Keller, Ang, Tan, & Leong, 2018) dan juga dijadikan dasar untuk pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan yaitu keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya publikasi yang tepat.

Tingkat kepuasan mahasiswa yang tinggi merupakan aset berharga bagi PTS karena kemungkinan besar mereka akan bertindak loyal atau memberi tahu orang lain (*word of mouth*-WOM) sehingga tidak diperlukan upaya besar untuk merekrut mahasiswa baru pada tahun-tahun berikutnya. WOM dapat bersifat positif bila mahasiswa menyampaikan informasi positif kepada lingkungannya bila selama mengikuti perkuliahan di FIKOM-UNINUS merasa terpuaskan dan memperoleh pengalaman yang bersifat positif, dan negative WOM bila yang terjadi sebaliknya (Hughes, 2007).

Studi tentang kepuasan mahasiswa telah banyak dilakukan, namun hingga kini hasilnya masih dalam perdebatan dan bahkan terjadi inkonsistensi antara studi yang satu dengan yang lainnya. Hal ini dapat dipahami mengingat masing-masing PTS, fakultas, bahkan di tingkat program studi pun memiliki karakteristik khas yang berbeda-beda. Begitu juga halnya dengan di FIKOM-UNINUS, pengukuran kepuasan mahasiswa telah sering dilakukan, namun belum mendalam dan tidak banyak melibatkan indikator yang harus diukur. Selain itu, variasi atau

perbedaan kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa belum terungkap berdasarkan latar belakang mahasiswanya. Oleh karenanya penelitian tentang kepuasan mahasiswa FIKOM-UNINUS secara lebih mendalam sangat penting untuk terus dilakukan.

Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian

Memelihara kepuasan mahasiswa merupakan isu sentral yang harus selalu dipertimbangkan dan tidak terpisahkan dalam setiap pengembangan strategi PTS secara keseluruhan. Oleh karena itu upaya pengukuran kepuasan mahasiswa secara terus-menerus tidak dapat ditawar-tawar lagi manakala PTS ingin tetap bertahan dalam jangka panjang. Dalam konteks FIKOM-UNINUS, upaya pengukuran kepuasan mahasiswa tidak hanya sekedar untuk mengetahui berapa besar proporsi mahasiswa yang puas dan tidak puas, tetapi harus lebih dalam lagi dapat dipetakan terhadap obyek dan indikator mana kepuasan/ ketidakpuasan itu ditujukan, bagaimana terhadap Dosen, pengelola, tenaga kependidikan atau sarana-prasarana (*tangible*)? Apakah kepuasan/ ketidakpuasan itu berhubungan dengan aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance* atau *empathy*? Dikaitkan dengan kepuasan atau ketidakpuasan itu terhadap sarana-prasarana, bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa terhadap aspek *quality*, *accessibility* atau *sufficiency*? Selain itu, secara keseluruhan, apakah tingkat kepuasan/ ketidakpuasan itu berbeda antara latar belakang mahasiswa?

Berdasarkan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah mengukur dan memetakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa FIKOM-UNINUS terhadap kinerja lembaga yang

meliputi dosen, pengelola (pimpinan fakultas & program studi), tenaga kependidikan dan kelayakan sarana prasarana yang tersedia. Selain itu, penelitian ini pun ditujukan untuk mengungkapkan perbedaan kepuasan-ketidakpuasan mahasiswa berdasarkan latarbelakangnya.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rujukan alternatif dan umpan balik sebagai elemen penting untuk meningkatkan proses manajemen mutu dan kepuasan mahasiswa (Houston, dkk. 2008; Harvey, 2003; Williams & Cappuccini-Ansfield, 2007). Bagi Universitas dan Yayasan, diharapkan dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam menyusun program-program strategis yang berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang lebih komprehensif.

Metodologi

Jenis Penelitian

Karena masalah, tujuan dan karakteristik penelitian ini berhubungan dengan “pengukuran” kepuasan, maka lebih tepat diselesaikan dengan mempergunakan pendekatan kuantitatif yang dilandasi oleh latar belakang filosofis / *worldviews* / *paradigm Positivistis* (Creswell, 2014; Lincol & Guba, 2013). Dilihat dari sisi kemanfaatannya, penelitian ini tergolong pada *applied research*, sedangkan dari sisi tujuannya termasuk pada *description research* (Neuman, 2014; Creswell, 2014, Robson. C. 2012) yaitu menjelaskan hubungan beberapa indikator yang menentukan kepuasan. Sedangkan desain penelitian yang digunakan adalah *correlational design* yaitu menguji dan mengestimasi

hubungan banyak variabel baik secara parsial maupun simultan melalui teknik *multiple regression* (Creswell, 2012).

Data, Populasi & Sampel.

Data primer adalah respon mahasiswa responden terhadap semua indikator kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, kinerja pengelola tingkat fakultas (Pimpinan Fakultas & Program Studi), tenaga kependidikan, dan kelayakan prasarana-sarana. Data primer dihimpun menggunakan kuesioner tertutup (*close-ended*) yang dirumuskan dalam bentuk kalimat positif, diukur dengan skala ordinal, dan disusun menurut skala-4 (1 = kurang setuju; 2 = cukup setuju; 3 = setuju; 4 = sangat setuju).

Studi ini melibatkan 82 indikator (dosen 22 indikator, pengelola 22 indikator, tenaga kependidikan 18 indikator & kelayakan sarana-prasarana 20 indikator). Indikator pengukuran terhadap kinerja dosen, kinerja pengelola dan tenaga kependidikan dikelompokkan dalam empat dimensi yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan untuk kondisi sarana-prasarana (*tangible*) dikelompokkan dalam dimensi *quality*, *accessibility* dan *sufficiency*.

Populasi studi adalah 230 orang mahasiswa FIKOM-UNINUS yang aktif pada semester genap tahun akademik 2020-21. Dari jumlah itu yang mengisi kuesioner dan ditetapkan sebagai anggota sampel (*sample size*) adalah 194 orang (PS Ilmu Komunikasi 128 & PS Ilmu Perpustakaan 66) atau sekira 83%. Ukuran sampel tersebut lebih dari cukup dan memenuhi persyaratan atau mewakili, setidaknya bila didekati dengan formula Krejcie & Morgan (Sekaran & Bougie, 2016). Dari dimensi jendernya, paling banyak (50.2%)

responden adalah mahasiswi. Berikutnya menurut tahun masuknya (year of study) sekira 35% adalah angkatan tahun 2020, 27.3% angkatan tahun 2019, dan selebihnya adalah angkatan tahun 2018 dan sebelumnya. Kemudian berdasarkan status pekerjaannya, sebagian besar responden (80.4%) mengaku tidak kuliah sambil bekerja.

Analisis Data

Untuk memastikan setiap indikator yang digunakan sungguh-sungguh mengukur atau mewakili setiap dimensi kepuasan mahasiswa yang diajukan, sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, digunakan kaidah validitas konstruk yang diukur dengan teknik korelasi Product Moment (Lind dkk. 2018). Sedangkan untuk mengukur konsistensi internal respon atau skala antar sub-kelompok, digunakan kaidah reliabilitas Chronbach's Alpha (Lind dkk. 2018; Tavakol & Dennick, 2011). Kisaran nilainya yang dianggap layak adalah minimal 0.7 (Nunnally & Bernstein, 1994; DeVellis, 2003; Bland & Altman, 1997; George & Mallery, 2003).

Pengukuran kepuasan mahasiswa versi BAN-PT hanya menggambarkan kepuasan pada tingkat permukaan, berapa persen yang merasa puas atau tidak puas. Sejauh mana atau sedalam apa kepuasan atau ketidakpuasannya itu, dan pada indikator mana kepuasan itu terjadi, tidak terungkap secara jelas. Oleh karenanya penelitian ini mengembangkan atau melengkapinya dengan menggunakan kriteria kepuasan relative, yaitu rasio skor actual terhadap skor ideal/maksimal. Kriteria keputusannya yaitu: kurang puas bila skor kepuasan relatif berada pada kisaran 0.00 – 0.24; cukup puas 0.25 – 0.54; puas 0.50 – 0.74 dan sangat puas bila berada pada kisaran 0.75 – 1.00.

Selanjutnya untuk menguji perbedaan kepuasan mahasiswa (KM) berdasarkan latar-belakangnya (program studi, jenis kelamin, tahun masuk & status pekerjaan), digunakan analisis regresi linear berganda dengan memposisikan variabel kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen, dan 4 dummy variable sebagai variabel independen. D1, D2, D3 & D4 masing-masing merupakan variabel dummy untuk program studi (1 = PS Ilmu Komunikasi; 0 = PS Ilmu Perpustakaan), jenis kelamin (laki-laki = 1; perempuan = 0), tahun masuk (2020 = 1; sebelum tahun 2020 = 0), dan status (bekerja = 1; tidak bekerja = 0).

$$KM_i = b_0 + b_1 D_{1PS} + b_2 D_{2JK} + b_3 D_{3Thn} + b_4 D_{4_S} + \epsilon$$

Notasi i menunjukkan obyek kepuasan mahasiswa, yaitu: dosen, pengelola, tenaga kependidikan dan sarana-prasarana, $b_1 - b_4$ = koefisien regresi, dan ϵ = variabel pengganggu.

Karena menggunakan metode *ordinary least square* (OLS), penggunaan analisis regresi linear berganda harus memenuhi persyaratan asumsi klasik (Gujarati & Porter, 2010). Asumsi klasik meliputi: normalitas residual (kriteria Kolmogorov-Smirnov test), non-otokorelasi (kriteria Durbin-Watson test), non-multikolinearitas (kriteria Tolerance), dan non-heteroskedastisitas (kriteria Glejser-test).

Hasil dan Pembahasan

Konsep Kepuasan Mahasiswa

Konsep kepuasan mahasiswa didekati dengan model kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) yang merupakan konsep penting terutama dalam bidang

perilaku konsumen dan pemasaran. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya, serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan tersebut. Sebaliknya konsumen yang merasa tidak puas terhadap jasa, cenderung tidak akan melakukan pembelian ulang dan bahkan dapat mengecam langsung kepada produsen serta menceritakan pengalaman buruknya itu kepada konsumen lain. Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas terutama niat pembelian ulang telah banyak mendapat perhatian dari banyak ahli terutama dikaitkan dengan lingkungan bisnis dengan tingkat persaingan tinggi. Misalnya Fornel (1992) yang mengajukan proposisi bahwa niat pembelian ulang merupakan fungsi dari switching barriers dan kepuasan konsumen.

Pendapat yang hampir sama juga dikemukakan oleh Bateson & Hoffman (1999) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen, kualitas produk, switching barriers merupakan faktor terpenting yang mendahului terjadinya niat pembelian ulang. Bila kepuasan dirasakan setelah pembelian dan proses evaluasi, niat untuk membeli ulang akan positif, dan begitu pula sebaliknya. Hubungan antara kepuasan konsumen, loyalitas secara lebih tegas dan rinci di kemukakan oleh McQuity, Finn & Wiley (2000) dalam tesisnya yang dikenal dengan Satisfaction-Base Repeat Purchase Behaviour Model.

Salah satu konsep yang sering digunakan untuk mengungkap kepuasan konsumen adalah seperti yang diajukan oleh Oliver (2010). Pendekatan ini memandang ketidakpuasan terhadap produk atau jasa sebagai hasil dari dua variabel

kognitif, yaitu harapan *pre-purchase expectation* (harapan pra-pembelian) dan *disconfirmation* (ketidakcocokan). Dalam konteks FIKOM-UNINUS, pra-pembelian merupakan harapan, aspirasi, dan kepercayaan calon mahasiswa terhadap kinerja FIKOM-UNINUS yang diperkirakan akan mereka peroleh dan alami. Sedangkan ketidakcocokan adalah perbedaan antara harapan pra-pembelian dan persepsi pasca pembelian (setelah menjadi mahasiswa). Hasilnya hanya dua kemungkinan, yaitu pertama mahasiswa akan merasa puas (*positive disconfirmation*) ketika kinerja FIKOM-UNINUS paling tidak sama dengan apa yang diharapkannya, dan kedua, mahasiswa merasa tidak puas (*negative disconfirmation*) bila yang terjadi sebaliknya.

Konsep kepuasan kemudian oleh para peneliti diadopsi untuk menjelaskan konsep kepuasan mahasiswa. Misalnya Elliot & Healy (2001) menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan sikap mahasiswa dalam jangka pendek sebagai hasil evaluasinya terhadap pengalaman belajar yang dirasakannya. Kepuasan mahasiswa juga merupakan indikator loyalitas sebagai hasil atau luaran dari sebuah sistem pendidikan. Tidak jauh berbeda Carey dkk. (2002) menegaskan bahwa kepuasan mahasiswa juga merupakan sikap mahasiswa dalam jangka pendek yang diperoleh dari hasil evaluasi terhadap pengalaman belajar dan merupakan persepsi relative terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas pendidikan selama masa studi (Carey dkk., 2002). Sementara Elliot & Shin (2002) memandang kepuasan mahasiswa sebagai disposisi mahasiswa terhadap sistem pendidikan yang dialaminya berdasarkan evaluasi subyektif terhadap

luaran pendidikan dan pengalamannya.

Dimensi & Indikator Kepuasan Mahasiswa

Dalam mengukur kepuasan mahasiswa sebagian besar peneliti mengkaitkannya dengan kinerja pelayanan perguruan tinggi. Begitu pula dengan BAN-PT tampaknya mengadopsi penuh konsep kepuasan mahasiswa seperti yang diajukan oleh Pasuraman (1985) dan dikenal dengan konsep SERVQUAL (Waugh, 2002). Konsep ini pada intinya menghubungkan kepuasan dengan kualitas pelayanan yang diukur dalam lima dimensi, yaitu reliability (tepat dan benar sesuai dengan yang dijanjikan), responsiveness (kesadaran atau keinginan untuk membantu mahasiswa), assurance (etika dan respek terhadap mahasiswa), empathy (memberikan dukungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan mahasiswa), dan tangible (kelayakan sarana-prasarana fisik). Konsep SERVQUAL kemudian dipopulerkan oleh Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014) dan Lovelock & Wright (2002). Khusus untuk dimensi tangible kemudian dijabarkan menjadi sub-dimensi quality, accessibility dan sufficiency.

Dalam mengembangkan indikator kepuasan mahasiswa, penelitian ini merujuk pada beberapa studi sebelumnya. Salah satunya dari yang dikembangkan oleh Appleton-Knapp & Krentler (2006) yang membagi dua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu faktor personal dan institusional. Faktor personal meliputi usia, jender, pekerjaan, metode pembelajaran yang disukai, dan IPK. Sedangkan faktor institusional meliputi kualitas pembelajaran, ketepatan penilaian ujian, dan gaya mengajar dosen. Kemudian Wilkins & Balakrishnan (2013)

mengidentifikasi kualitas dosen, fasilitas fisik, dan efektivitas penggunaan teknologi pembelajaran sebagai determinan kunci yang menentukan kepuasan mahasiswa (Wilkins & Balakrishnan, 2013). Sementara Garcia-Aracil (2009), Kuh & Hu (2001) dan Sojkin et.al (2012) merekomendasikan bahwa kepuasan mahasiswa perguruan tinggi ditentukan oleh faktor kualitas ruang kelas, kurikulum, perlengkapan pembelajaran, fasilitas perpustakaan dan bahan ajar.

Beberapa indikator juga merujuk kepada beberapa studi sebelumnya, misalnya responsiveness Dosen mengikuti model a framework of five quality dimensions (5Qs) yang dikembangkan oleh Zineldin (2006) dan Zineldin dkk. (2011). Kepuasan terhadap tenaga kependidikan, ruang kelas, laboratorium, dan fasilitas pembelajaran dikembangkan dari konsep yang diajukan oleh Kane dkk. (2008), Harvey (2003) dan Guest dkk. (2018). Beberapa indikator lainnya dimodifikasi dari Modeling and Managing Student Loyalty (Henning dkk. 2001). Model ini telah berhasil mengungkapkan bagaimana hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan tingkat loyalitasnya. Dalam studi ini kepuasan mahasiswa diukur dari persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen dan kinerja pelayanan lembaga masing-masing kinerja tersebut dijabarkan dalam beberapa indikator.

Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen

Hasil pengujian validitas mengungkapkan bahwa semua indikator yang digunakan tergolong valid. Validitas konstruk kinerja dosen berkisar antara 0.737 – 0.889, konstruk pengelola 0.733 – 0.882, konstruk tenaga kependidikan 0.722 – 0.966, dan konstruk 0.732 – 0.884. Sedangkan hasil pengujian

reliabilitas menunjukkan semua konstruk masuk dalam kriteria reliabel sehingga mendukung terhadap konsistensi internal skala. Nilai Cronbach Alpha variabel penelitian berturut-turut adalah: kepuasan terhadap Dosen (0.731-0.925), pengelola (0.811-0.861), tenaga kependidikan (0.835-0.921) dan sarana-prasarana (0.798-0.909). Angka Chronbac Alpha > 0.7 tergolong acceptable (Gliem & Gliem, 2003), sehingga analisis berikutnya layak dilanjutkan.

Kepuasan Mahasiswa Menurut Dimensi Pengukuran

Dari sisi dimensinya terungkap sekira 72.2% mahasiswa FIKOM-UNINUS merasa sangat puas & puas terhadap kinerja atau pelayanan lembaga. Walaupun tidak berbeda jauh, kepuasan mahasiswa terhadap dimensi *assurance* berada pada peringkat teratas yaitu 77.1%. Hal ini mengisyaratkan bahwa pengetahuan, keterampilan dan perilaku personil semua organ yang ada di FIKOM-UNINUS telah memenuhi harapan sebagian besar mahasiswa. Sementara pada peringkat terendah, seperti telah diduga sebelumnya, diposisikan oleh dimensi *tangible* (kelayakan sarana-prasarana) yang hanya 63.5%.

Dari sisi kelayakan *tangible* (kelayakan sarana-prasarana), berturut-turut 75.5% mahasiswa merasa sangat puas dan puas terhadap dimensi aksesibilitasnya, 60.8% terhadap dimensi kecukupannya, dan yang terendah sebesar 59.2% ditujukan terhadap kualitasnya. Paling tidak terdapat dua jenis sarana-prasarana hal yang harus segera mendapat perhatian, yaitu jumlah/kondisi ruang kelas dan fasilitas praktikum atau laboratorium. Tidak seperti pada ilmu-ilmu sosial lainnya, Ilmu Komunikasi relative lebih banyak berhubungan dengan

kompetensi keterampilan yang syarat dengan muatan teknologi, sehingga oleh karenanya ketersediaan dan kelayakan fasilitas praktikum atau laboratorium merupakan prasyarat mutlak untuk membangun kompetensi lulusannya.

Temuan lainnya yaitu ada indikasi bahwa mahasiswa PS Ilmu Perpustakaan merasa “lebih terpuaskan” dibandingkan dengan mahasiswa PS Ilmu Komunikasi. Tercatat jumlah mahasiswa PS Ilmu Perpustakaan yang merasa sangat puas dan puas terhadap kinerja FIKOM-UNINUS rata-rata adalah 74.9%, atau lebih besar daripada mahasiswa PS Ilmu Komunikasi yang mencapai angka rata-rata 70.5%. Studi ini tidak dapat menemukan bukti valid mengapa perbedaan itu bisa terjadi, perlu studi lanjut untuk menelusurinya. Namun ketika dihadapkan pada kepuasan tentang sarana-prasarana yang ada, mahasiswa kedua program studi itu sama-sama menempatkan pada posisi terendah, yaitu berkisar antara 61.1% - 68%.

Kepuasan Mahasiswa Menurut Obyek Pengukuran

Dari sisi obyeknya terungkap sekira 79% mahasiswa FIKOM-UNINUS merasa sangat puas & puas terhadap kinerja atau pelayanan Dosen, diikuti kemudian 74.9% terhadap kinerja pengelola (pimpinan fakultas & program studi), 72% terhadap kinerja tenaga kependidikan (jajaran Tata Usaha), dan yang terendah (63.4%) ditujukan terhadap kelayakan sarana-prasarana yang tersedia. Sekali lagi terungkap jelas bahwa kondisi sarana-prasarana yang ada masih jauh dari harapan mahasiswa (*failed to meet student expectations*), dan harus segera dicarikan pemecahannya.

Potret kepuasan mahasiswa terhadap kinerja FIKOM-UNINUS ini cukup

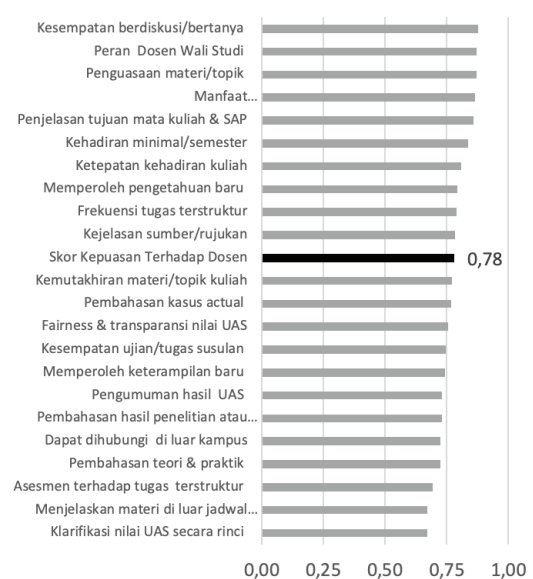
memberikan harapan dan semangat setidaknya bila dikonfirmasi dengan kondisi FIKOM-UNINUS disana-sini yang masih diwarnai oleh keterbatasan dan ketidakjelasan. Kondisi seperti ini juga mencerminkan bahwa komitmen Dosen, pimpinan Fakultas & Program Studi dan jajaran Tenaga Kependidikan masih cukup tinggi untuk menampilkan kinerja dan pelayanan yang mendekati aspirasi mahasiswanya. Artinya ketiga komponen pengelola tersebut masih memiliki ikatan emosional yang tinggi terhadap lembaga dan berusaha keras untuk untuk melaksanakan tugasnya secara bertanggung-jawab (Jaros, 2007).

Kalau kita sepakat mengikuti konsep dari Newstrom & Davis (2002) yang menyatakan bahwa komitmen dapat disetarakan dengan loyalitas, maka derajat kesetiaan dan keinginan untuk berpartisipasi untuk memajukan FIKOM-UNINUS ketiga komponen tersebut juga tergolong tinggi. Namun seperti hal keimanan seseorang, bisa turun atau bisa juga bertambah, begitu juga dengan komitmen seseorang terhadap organisasinya. Oleh karenanya adalah tugas bersama untuk memelihara komitmen tersebut, tetapi tentu saja terutamanya merupakan tanggung jawab pihak Universitas dan Yayasan.

Kepuasan Mahasiswa Menurut Pengukuran Relatif

Pertama, hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen FIKOM-UNINUS tergolong “sangat puas” (skor = 0,78). Tingkat kepuasan tertinggi ditujukan terhadap tujuh indikator, yaitu: Dosen memberikan kesempatan berdiskusi/bertanya, peran Dosen sebagai wali studi, penguasaan materi atau topik kuliah,

urgensi pengetahuan/ketarampilan baru yang diperoleh mahasiswa, dan penjelasan Dosen tentang tujuan mata kuliah/SAP ketika perkuliahan dimulai, kehadiran Dosen/semester dan ketepatan waktu kehadirannya. Ketujuh indikator tersebut masuk pada kategori kepuasan “sangat puas”. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kehadiran Dosen yang tergolong “sangat tinggi” makin menegaskan komitmen Dosen untuk terus memajukan lembaga makin tidak diragukan.

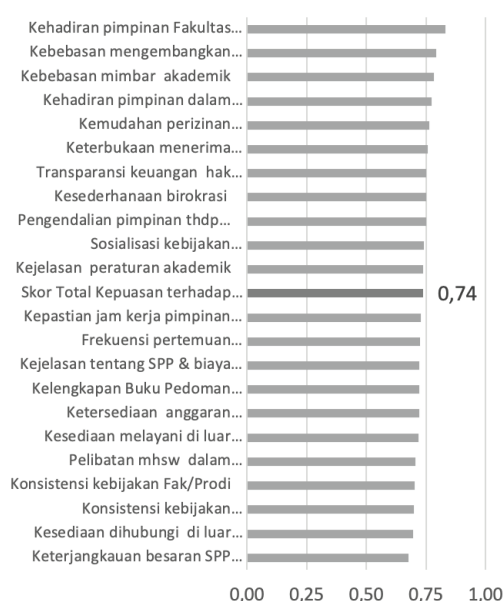


Gambar 1: Skor kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Dosen

Paling tidak terdapat tiga indikator yang harus mendapat perhatian Dosen bila ingin meningkatkan kinerja dan sekaligus kepuasan mahasiswanya, masing-masing adalah: memberikan klarifikasi secara jelas mengenai nilai UAS mahasiswa, kesediaan untuk merespon permintaan penjelasan materi perkuliahan di luar jadwal, dan frekuensi asesmen terhadap tugas terstruktur yang diberikannya. Ketidakjelasan nilai UAS umumnya berhubungan dengan kelengkapan komponen penilaian dan transparansi perhitungan, dan penjelasan materi perkuliahan di luar jadwal berhubungan dengan tingkat

kesibukan Dosen. Sedangkan asesmen terhadap tugas terstruktur mengisyaratkan bahwa mahasiswa menginginkan tugas-tugasnya ditindak-lanjuti, dievaluasi dan didiskusikan di kelas sehingga diperoleh kejelasan sejauh mana tugas-tugasnya itu telah memenuhi persyaratan kelayakan.

Walaupun sedikit lebih rendah daripada tingkat kepuasan terhadap kinerja Dosen, namun kepuasan mahasiswa terhadap pengelola (skor = 0.74) masih tergolong “puas”.



Gambar 2: Skor Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelola

Kepuasan tertinggi ditujukan kepada indikator kehadiran pimpinan fakultas & program studi, kebijakan pimpinan yang memberikan kebebasan bagi mahasiswa untuk mengembangkan bakat/minatnya, menyuarakan pendapatnya dalam koridor kebebasan mimbar akademik, kehadiran/dukungan pimpinan dalam kegiatan kemahasiswaan, dan kemudahan perizinan untuk menyelenggarakan setiap kegiatan.

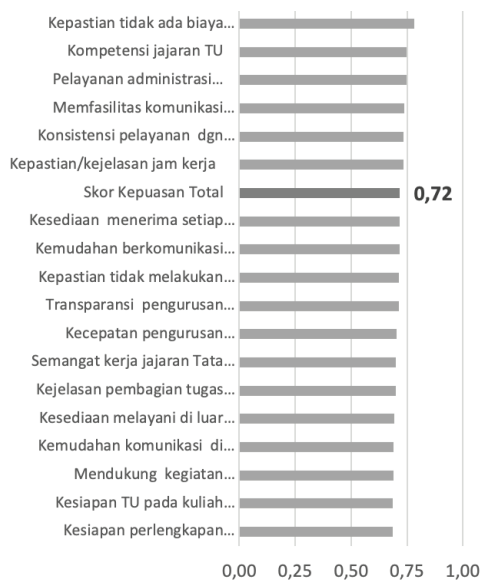
Setidaknya indikator ini dapat ditafsirkan bahwa mahasiswa FIKOM-UNINUS menilai tidak mengalami

kesulitan untuk bertemu atau berkonsultasi dengan pimpinan di kampus. Indikator kepuasan tertinggi lainnya, diantaranya adalah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebijakan pimpinan yang suportif terhadap kegiatan kemahasiswaan selama ini direspon positif oleh mahasiswa.

Skor kepuasan terendah ditujukan kepada indikator besaran SPP & biaya kuliah lainnya (seperti biaya UAS, UTS, bimbingan skripsi, dll), yang dipersepsikan masih terlalu tinggi, Padahal dibandingkan dengan besaran SPP di PTS lainnya, SPP FIKOM-UNINUS sebenarnya tergolong relatif rendah. Temuan ini memunculkan pertanyaan apakah FIKOM-UNINUS kini memang berada pada segmen lower-income group, atau apakah terlalu tinggi itu karena dibandingkan dengan kelayakan sarana-prasarana yang ada. Skor kepuasan terendah lainnya yaitu berhubungan dengan koordinasi kebijakan dan aspek tata-kelola lainnya. Mahasiswa menilai masih adanya in-konsistensi kebijakan pimpinan fakultas dengan implementasinya pada tingkat prodi dan jajaran tata-usaha. Fakta ini merekomendasikan bahwa diperlukan adanya re-evaluasi terhadap sistim tata-kelola fakultas secara menyeluruh meliputi struktur dan mekanisme/prosesnya, terutama yang terkait dengan sistim pengendalian dan monitoring. Kekurang-puasan mahasiswa lainnya ditujukan kepada kurangnya pelibatan mereka dalam perumusan kebijakan, terutama yang menyangkut kepentingan langsung mahasiswa.

Ketiga, dibandingkan dengan dosen dan pengelola, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan (jajaran Tata-Usaha) berada pada peringkat terendah, walaupun secara keseluruhan skor

kepuasan mahasiswa terhadap mereka masih tergolong “puas” (skor = 0.72).



Gambar 3: Skor kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan

Saat ini FIKOM-UNINUS memiliki tujuh orang tenaga kependidikan, dan 4 orang diantaranya seharusnya sudah memasuki masa purna-bakti. Jadi dalam praktiknya hanya tersisa tiga orang yang masih tergolong produktif dan melayani sekira 230 mahasiswa aktif. Namun demikian ternyata loyalitas dan integritasnya cukup membanggakan, setidaknya bila dihubungkan dengan temuan survei ini yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja mereka tergolong tinggi, dan sementara disisi lain “take-home pay” yang mereka terima tergolong relatif rendah.

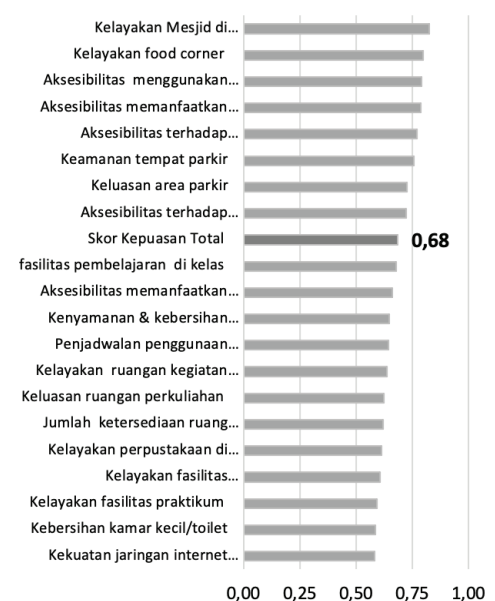
Kepuasan tertinggi ditujukan kepada pelayanan Tata-Usaha yang tidak membebani mahasiswa dengan “biaya ekstra” dalam setiap pengurusan maupun terang-terangan. Temuan ini cukup menggembirakan karena merupakan tanda-tanda awal yang mengindikasikan integritas tenaga kependidikan dapat dipertanggungjawabkan. Kepuasan

tertinggi lainnya ditujukan kepada kompetensinya dan tidak berperilaku diskriminatif dalam melayani mahasiswa.

Terdapat beberapa indikator yang perlu mendapat perhatian karena dinilai oleh mahasiswa belum menampilkan kinerja yang optimal, diantaranya adalah menyiapkan perlengkapan yang diperlukan dalam proses pembelajaran, kesiapan dalam melaksanakan perkuliahan pada waktu sore/malam hari, dukungan terhadap kegiatan kemahasiswaan, akses komunikasi di luar kampus, dan kesediaan melayani di luar jam kerja. Ketiga indikator terakhir mengindikasikan bahwa dimensi perilaku empathy tenaga kependidikan masih harus diperbaiki.

Terakhir, seperti telah dijelaskan sebelumnya, pemetaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelayakan sarana-prasarana (tangible) diukur berdasarkan tiga dimensi yaitu kualitas (quality), aksesibilitas (accessibility) dan kecukupannya (sufficiency). Sarpras itu dikelompokkan ke dalam dua bagian besar, yaitu yang berhubungan langsung dengan proses pembelajaran maupun sebagai fasilitas pendukung. Dibandingkan dengan

terhadap dosen, pengelola dan tenaga kependidikan, mahasiswa terhadap kelayakan sarana-prasarana berada pada posisi terendah (skor = 0.68).



Gambar 4: Skor kepuasan mahasiswa terhadap kelayakan sarana-prasarana

Kepuasan tertinggi ditujukan kepada kelayakan Mesjid kampus, keberadaan kantin, dan aksesibilitas mahasiswa terhadap ruang kelas dan perpustakaan. Tiga indikator pertama dapat dikatakan tidak berhubungan langsung dengan proses pembelajaran, sehingga bila dikeluarkan dari perhitungan maka skor kepuasan terhadap kelayakan sarpras menjadi makin rendah. Kepuasan yang tinggi terhadap aksesibilitas ruang kelas dimaksudkan bahwa mahasiswa memperoleh kemudahan menggunakan ruang kelas, baik untuk kepentingan proses pembelajaran maupun kegiatan kemahasiswaan. Kepuasan yang tinggi terhadap aksesibilitas perpustakaan fakultas mengindikasikan bahwa mahasiswa sebenarnya sering dan sangat memerlukan perpustakaan. Namun sebaliknya, seperti dijelaskan pada uraian berikutnya, terungkap bahwa kepuasan terhadap kelayakannya tergolong paling rendah.

Kepuasan mahasiswa terendah ditujukan kepada fasilitas yang berhubungan langsung dengan proses pembelajaran, masing-masing yaitu kapasitas jaringan internet kampus, kelayakan fasilitas praktikum dan kondisi perpustakaan fakultas. Padahal ketiganya merupakan fasilitas pembelajaran utama yang kontribusinya dirasakan langsung oleh mahasiswa. Ketika sumber belajar banyak diakses melalui internet, maka diperlukan fasilitas bandwidth yang besar dan perangkat pendukung lainnya.

Rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas praktikum juga dapat dipahami karena kondisinya memang jauh dari predikat layak, baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Dalam kurikulum FIKOM-UNINUS setidaknya terdapat 15 subyek matter yang

diberi judul “praktikum”, namun hanya 2-3 mata kuliah yang benar-benar secara fisik ada praktikumnya, itu pun dengan fasilitas seadanya. Selebihnya dilakukan seperti kuliah tatap-muka biasa, sehingga mahasiswa tidak merasakan kondisi dan suasana praktikum seperti pada umumnya. Kondisi yang sama juga ditunjukkan oleh kondisi perpustakaan yang tampil seadanya, baik itu ruangnya, jumlah literatur yang tersedia maupun fasilitas pendukung lainnya. Kondisi perpustakaan pusat yang seharusnya menjadi alternatif bagi mahasiswa untuk mengakses sumber belajar yang dibutuhkan, juga menunjukkan kondisi yang tidak jauh berbeda.

Kepuasan Mahasiswa Menurut Latar Belakang Mahasiswa

Untuk mengungkap perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan latar belakang mahasiswa, digunakan analisis regresi linear berganda dengan melibatkan latar belakang mahasiswa sebagai dummy variable. Hasilnya dapat dianalisis lebih lanjut karena telah memenuhi kriteria asumsi klasik, yaitu: kenormalan distribusi data residual ($p\text{-value of 1-sample K-S} > 0.05$), tidak terjadi otokorelasi ($1.8181 < DW < 2.1819$), tidak terjadi multikolinearitas ($Tolerance > 0.10$), dan tidak terjadi heteroskedastisitas ($p\text{-value of Glejser test} > 0.05$).

Tabel 1: Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Variabel	Coeff. Beta	Sig.
Dependent:	KM	
Independent (dummy):		
D1_PS	-18.476	0.001
D2_JK	9.055	0.079
D3_Thn	19.583	0.000
D4_S	5.740	0.377
Adj-R2:	0.093	

DW statistic:	1.833	
F-statistic:	5.939	0.000
1-Sample K-S:	0.044	0.200
Tolerance:		
D1_PS	0.981	
D2_JK	0.940	
D3_Thn	0.937	
D4_S	0.955	
Glejser-test:		
D1_PS	0.928	0.355
D2_JK	-2.177	0.061
D3_Thn	-0.064	0.949
D4_S	0.711	0.478

Hasilnya mengungkapkan bahwa tingkat terdapat perbedaan kepuasan terhadap lembaga antara mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi dengan Ilmu perpustakaan ($p\text{-value } D1_PS < 0.000$), atau tepatnya kepuasan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi cenderung lebih rendah daripada mahasiswa Ilmu Perpustakaan. Perbedaan lainnya ditunjukkan pada variabel tahun masuk angkatan ($p\text{-value } D3_Thn < 0.000$), tepatnya kepuasan mahasiswa angkatan 2020 lebih tinggi daripada angkatan sebelumnya. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil studi Corts dkk. (2000) dan Hill (1995) yang melaporkan tidak ada perbedaan kepuasan antara mahasiswa junior dan senior.

Sedangkan pada variabel gender dan status mahasiswa menunjukkan tidak ada perbedaan. Mengenai dimensi gender, temuan ini sesuai dengan sebagian hasil studi yang dilakukan oleh Cole dkk. (2014) dan Delaney (2009), tetapi berbeda dengan Dittmar dkk. (2004) dan Mattila dkk. (2003) yang menegaskan bahwa umumnya perempuan lebih peka terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan pada untuk mahasiswa berbeda dengan hasil studi Moro-Egido & Penandes

yang menyimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa yang kuliah sambil bekerja lebih rendah daripada mahasiswa biasa (2010).

Kesimpulan

Penelitian ini ditujukan memetakan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja atau pelayanan dosen, pengelola (pimpinan fakultas & program studi), tenaga kependidikan dan kelayakan sarana-prasarana di lingkungan FIKOM-UNINUS.

Dari aspek dimensinya, terungkap sekira 72.2% mahasiswa merasa sangat puas & puas terhadap kinerja atau pelayanan lembaga. Kepuasan terhadap dimensi assurance berada pada peringkat teratas yaitu 77.1%. Sementara peringkat terendah, ditujukan terhadap kelayakan sarana-prasarana yang hanya 63.5%.

Dari sisi obyek yang diukur terungkap sekira 79% mahasiswa merasa sangat puas & puas terhadap kinerja Dosen, diikuti kemudian terhadap kinerja pengelola, terhadap kinerja tenaga kependidikan, dan yang terendah terhadap kelayakan sarana-prasarana.

Dengan menggunakan pendekatan pengukuran relatif, terungkap tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja lembaga secara keseluruhan tergolong "tinggi". Kepuasan tertinggi ditujukan terhadap dosen, kemudian pengelola, tenaga kependidikan, dan yang terendah terhadap sarana-prasarana. Temuan lainnya yaitu kepuasan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi lebih rendah daripada mahasiswa Ilmu Perpustakaan, dan kepuasan mahasiswa angkatan 2020 lebih tinggi daripada angkatan sebelumnya.

Dari sisi metode pengukuran, studi ini masih mengandung beberapa keterbatasan karena belum memperhitungkan aspek kepentingan mahasiswa. Oleh karenanya pada pengukuran berikutnya direkomendasikan untuk menginsersi pendekatan importance-performance analysis kedalam metode yang digunakan. Dengan demikian langkah tindak-lanjut akan makin terarah dengan memprioritaskan kepada indikator-

indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan rendah tetapi dianggap penting oleh mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa adalah hal yang dinamis, seringkali potret sesaat tidak memberikan gambaran yang utuh. Oleh karenanya pengukurannya harus dilakukan secara teratur dan menggunakan model dan pendekatan yang sesuai dengan perkembangan perilaku mahasiswa dan memperhatikan karakteristik PTS sendiri.

Daftar Pustaka

- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, 28, 254-264.
- BAN-PT. (2019). Akreditasi Program Studi: Penyusunan Laporan Kinerja Program Studi. Pedoman. Jakarta.
- Bateson, J. E., & Hoffman, K. D. (1999). *Managing Services Marketing: Text and Readings*. Dryden Press.
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *BMJ*, 314-572.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30-1, 7-27.
- C. Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen* (Fifth ed.). Jakarta: Erlangga.
- Carey, C., Cambiano, R. L., & Vore, J. B. (2002). Student to faculty satisfaction at a Midwestern University in the USA. The 25th HERSDA annual conference, (pp. 93-97).
- Coladarci, T. (1992). Teachers' Sense of Efficacy and Commitment to Teaching. *Journal of Experimental Education*, 60, 323-337.
- Cole, M. T., Shelley, D. J., & Swartz, L. B. (2014). Online instruction, e-learning, and student satisfaction: A three year study. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 15(6).
- Corts, D. P., Lounsbury, J. W., Saudargas, R. A., & Tatum, H. E. (2000). Assessing undergraduate satisfaction with an academic department: a method and case study. *College student Journal*, 34(3), 399-408.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research* (4th ed.). Boston: Pearson.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, & Mixed Methods Approaches* (4th ed.). London: Sage Publications, Ltd.
- Delaney, L., Gubbins, S. A., Redmond, C., Harmon, C., & O'Carroll, C. (2009, November 31). Gender at a glance: Evidence from the Irish. *Irish Universities Study* (draft). Irish Universities Association.
- DeVellis, R. F. (2003). *Theory and Applications*. Sage Publications, Thousand Oakes. Thousand Oakes: Sage Publications.
- Dittmar, H., Long, K. M., & Meek, R.

- (2004). Buying on the internet: gender differences in online and conventional buying motivations. *Sex Roles*, 50(5/6), 423-444.
- Elliott, K. M., & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Elliott, M. K., & Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An alternative approach to assesing this important concepts. *Journal of Higher Education Policy & Management*, 24(2), 97-109.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology* (8 ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Garcia-Aracil, A. (2009). European graduates' level of satisfaction with higher education. *Journal of Higher Education*, 57(1), 1-21.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *Using SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (4th ed.). London: Pearson Education.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, Interpreting, And Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient For Likert-Type Scales. *Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education* (pp. 82-88). Ohio: The Ohio State University.
- Guest, R., Rohde, N., Selvanathan, S., & Soesmanto, T. (2018). Student satisfaction and online teaching. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 1-10.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2010). *ESSENTIALS OF ECONOMETRICS* (Fourth ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Harvey, L. (2003). Editorial: Student Feedback. *Quality in Higher Education*, 9(1), 3-20.
- Hennig-Thurau, T., P.Gwinner, K., Walsh, G., & D.Gremler, D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), 38-52.
- Hill, F. M. (1995). Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Houston, D., Robertson, T., & Prebble, T. (2008). Exploring Quality in a University Department: Perspectives and Meaning. *Quality in Higher Education*, 14(3), 209-223.
- Hughes, M. (2007). *Buzzmarketing: Get People to Talk about Your Stuff*. New York: Penguin Putnam Inc.
- James Williams, J., & Cappuccini-Ansfield, G. (2007). Fitness for purpose? National and institutional approaches to publicising the student voice. *Quality in Higher Education*, 13(2), 160-72.
- Jaros, S. (2007). Meyer and Allen model of organizational Commitment: Measurement issues. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, VI(4).
- Kane, D., Williams, J., & Cappuccini-Ansfield, G. (2008). Student satisfaction surveys: The value in taking an historical perspective. *Quality in Higher Education*, 14(2), 136-55.
- Kotler, P., Keller, K., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing Management: An Asian Perspectif* (7th ed.). Pearson.
- Kuh, G., & Hu, S. (2001). The effects of student-faculty interaction in the 1990s. *Review of Higher Education*, 24(3), 309-332.

- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2013). *The Constructivist Credo*. Walnut Creek: Left Coast Press, Inc.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2018). *Statistical Techniques in Business & Economics* (Seventeenth ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*, (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Mattila, A. S., Grandey, A. A., & Fisk, G. M. (2003). The interplay of gender and affective tone in service encounter satisfaction. *Journal of Service Research*, 6(2), 136-143.
- McQuitty, S., Finn, A., & Wiley, J. B. (2000). Systematically Varying Consumer Satisfaction and its Implications for Product Choice. *Academy of Marketing Science Review*, 2000(10), 1-16.
- Moro-Egido, A. I., & Panades, J. (2010). An Analysis of Student Satisfaction: Full-Time vs. Part-Time Students. *Social Indicators Research*, 96, 363-378.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Organizational behavior: Human behavior at work*. McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2 ed.). Routledge.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2010). *Consumer Behavior & Marketing Strategy* (Ninth ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Robson, C., & McCartan, K. (2016). *Real World Research: A Resource for Users of Social Research Methods in Applied Settings* (Fourth ed.). John Wiley & Sons Ltd.
- Saunders, M. N., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research Methods For Business Students* (Seventh ed.). Pearson Education.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior* (11 ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (7 ed.). Wiley.
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., & Skuza, A. (2012). Determinants of higher education choices and student satisfaction: the case of Poland. *Higher Education*, 63(5), 565-81.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53-55.
- Waugh, R. F. (2002). Academic staff perceptions of administrative quality at universities. *Journal of Educational Administration*, 40(2), 172-188.
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 146-153.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Seventh ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zineldin, M. (2006). The quality of healthcare and patient satisfaction: An exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical clinics. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 19(1), 60-92.
- Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: new criteria for evaluating students' satisfaction. *Quality in Higher Education*, 17(2), 231-243.