

# PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Oleh :

**Irna Siskatrin Suhaylide**

Universitas Pendidikan Indonesia

(e-mail: [irnasuhaylide@yahoo.com](mailto:irnasuhaylide@yahoo.com))

---

## ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian khusus karena kepuasan mahasiswa sebagai penentu bagi eksistensi dan keberhasilan perguruan tinggi. Tujuan dari penelitian ini, yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu survey dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 155 orang mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 111 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan akademik, biaya pendidikan dan kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Selain itu, pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah, pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah dan pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada kategori rendah. Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa rekomendasi yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, diantaranya untuk terus meningkatkan layanan akademik demi terciptanya kepuasan mahasiswa hendaknya mengadopsi pendekatan *Total Quality Management (TQM)*, sebagai bahan evaluasi hendaknya melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa.

**Kata kunci: Mutu Layanan Akademik, Biaya Pendidikan, Kepuasan Mahasiswa**

## ABSTRACT

*Students' satisfaction is a very important aspect and this must gain special attention because of students' satisfaction as the key to existency and success of university. The purpose of this research is to examine the amount of effect on academic service quality and educational cost towards student's satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. The research used survey method with quantitative approach through description analysis. The population of this research are 155 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung's students. Based on that population, so sample taken are 111 people with proportionate stratified random sampling technic. The result show that academic service quality, educational cost, and students' satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung in high category. Besides that, the effect of academic service quality towards student's satisfaction in low category, the effect of educational cost towards student's satisfaction in low category, the effect of academic service quality and educational cost towards student's satisfaction in low category. Based on these result, there are several recommendation are needed for increasing student's satisfaction, among other things : to keep increasing akademik service quality for the creation of student' satisfaction should adopt Total Quality Management (TQM) approach, as an evaluation should do research about student' satisfaction.*

**Key words : Academic Service Quality, Educational Cost, Student Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Sekolah tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggara pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, sekolah tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara. "Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. Tingkat pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga dapat

dilihat dari tingkat kemajuan pendidikan bangsa tersebut. Makin tinggi tingkat pendidikan bangsa itu, makin tinggi pula tingkat kemakmuran mereka" (Alma, 2003:43).

Keberhasilan perguruan tinggi dapat diukur dari kepuasan mahasiswanya. Hal ini senada dengan Wijaya (2012:75) yang mengemukakan bahwa "Kepuasan pelanggan jasa pendidikan adalah salah satu faktor penentu keberhasilan kompetisi pendidikan." Menurut Jurkowitzsch, *et al* (2006:11) "*Student satisfaction is defined as the student's fulfilment response.*" artinya kepuasan

mahasiswa didefinisikan sebagai respon pemenuhan kebutuhan mahasiswa. Sementara itu, Alma (2003:65) mengemukakan bahwa “Agar bisa maju sebuah perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan maksimal kepada publiknya.” Dalam hal ini rektor/ketua sebagai pimpinan perguruan tinggi memiliki tanggung jawab yang besar terhadap perguruan tinggi yang dipimpinnya. Rektor/ketua harus mampu memberikan layanan yang terbaik kepada para mahasiswa sehingga tercipta rasa kepuasan dalam diri para mahasiswa. Senada dengan hal ini, Alma (2003:65) juga mengemukakan bahwa “Sebagai lembaga penghasil jasa, perguruan tinggi, harus memberikan pelayanan yang bermutu, dengan pimpinan yang berkualifikasi baik.” Bermutu tidaknya layanan yang diberikan oleh sebuah perguruan tinggi tergantung dari pengelolaan lembaganya.

Sekolah Tinggi sebagai sebuah perguruan tinggi diharapkan mampu mencetak lulusan-lulusan yang mampu bersaing baik secara nasional maupun internasional. Untuk menghasilkan lulusan yang bermutu, Sekolah Tinggi sebagai institusi pendidikan harus mampu memberikan layanan akademik yang bermutu. Dimana, mutu layanan akademik merupakan hasil perbandingan antara harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi dalam memberikan layanan yang berhubungan dengan akademik. Layanan akademik yang dimaksud meliputi layanan dalam proses belajar mengajar, layanan dalam penggunaan fasilitas penunjang proses pembelajaran yang disediakan oleh perguruan tinggi, dan layanan administrasi yang berhubungan dengan akademik. Sallis mengemukakan (2011:7) bahwa “Mutu dalam persepsi diukur dari kepuasan pelanggan atau pengguna, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan.

Berkaitan dengan meningkatnya minat, ada salah satu sekolah tinggi di Jawa Barat tepatnya di kota Bandung yang banyak diminati oleh lulusan SMA/SMK. Sekolah tinggi tersebut adalah Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Banyaknya peminat terhadap Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dapat dilihat dari banyaknya lulusan. Pada tahun ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung meluluskan 566 lulusan. Jumlah ini mencatat rekor sepanjang berdirinya Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan semua lulusan sudah dipastikan terserap di dunia kerja dan terjun ke dunia wirausaha. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sudah banyak melakukan kerjasama dengan luar negeri, baik dalam program magang maupun pertukaran dosen pengajar untuk menempuh pendidikan di luar negeri ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), Senin, 6 Mei 2013).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan (wawancara) pada hari Senin, 10 Juni 2013 terhadap beberapa mahasiswa dan salah satu dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung bahwa mahasiswa kurang puas terhadap: (1) kehadiran beberapa dosen yang kurang memenuhi standar, (2) alat-alat praktik yang ada di laboratorium kurang memadai artinya beberapa alat praktik yang ada dalam kondisi rusak sehingga tidak bisa digunakan, (3) biaya yang telah dibayarkan kurang sesuai dengan layanan yang diterima, (4) proses pemberian nilai yang terkadang terlambat, (5) kurang adilnya dalam memberikan layanan. Kekurangpuasan mahasiswa tersebut hanya terjadi pada beberapa program studi saja. Namun, pada umumnya untuk mahasiswa program studi jenjang S1, mereka puas dengan mutu layanan akademik yang sesuai dengan biaya yang telah mereka bayar.

Mahasiswa yang merasakan ketidakpuasan terhadap suatu layanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi disebabkan oleh beberapa hal, sebagaimana yang dikemukakan oleh Alma (2003:35), diantaranya : 1) tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami, 2) layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan, 3) perilaku personil tidak/kurang menyenangkan, 4) suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang. Dalam mengukur kepuasan mahasiswa, sejauh ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung belum melakukan survey kepuasan mahasiswa.

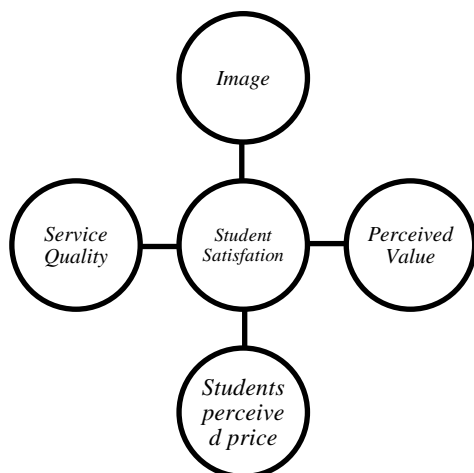
Disamping mutu layanan akademik yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, biaya pendidikan juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Wijaya (2012:119) mengemukakan bahwa “biaya pendidikan merupakan harga dasar atau harga minimum jasa pendidikan yang dikenakan pada produk jasa pendidikan tertentu.” Fenomena yang terjadi dimasyarakat terkait dengan biaya pendidikan di sekolah tinggi pariwisata, banyak masyarakat yang beranggapan bahwa biaya pendidikan di sekolah tinggi pariwisata itu tergolong mahal, padahal tidak semua sekolah tinggi pariwisata menetapkan biaya pendidikan yang mahal.

Hal ini dapat dibuktikan dengan biaya pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang terhitung murah. Hal ini dikarenakan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung merupakan Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sehingga mendapatkan subsidi dari pemerintah. Dengan demikian, biaya yang harus dikeluarkan oleh mahasiswa tidak terlalu besar dan sampai saat ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung masih cukup diminati ([www.kompas.com](http://www.kompas.com), Senin, 7 Mei 2012).

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada.

Berdasarkan dasar pemikiran diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Layanan Akademik dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.”

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut Dib dan Alnazer (2013:2) dan Sumaedi *et al* (2011:91) diantaranya *service quality* (mutu layanan), *Image* (Citra), *Perceived Value* (Nilai yang dirasakan), *Students perceived price* (biaya yang dirasakan siswa). Keempat faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa diatas dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa menurut Dib dan Alnazer (2013:2) dan Sumaedi *et al*(2011:91)

Dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa, dalam penelitian ini hanya akan dibatasi pada dua variabel yaitu mutu layanan akademik dan biaya pendidikan. Hal ini dikarenakan permasalahan yang ditemukan di lapangan berkaitan dengan mutu layanan akademik dan biaya pendidikan, sebagaimana yang telah diungkapkan pada latar belakang penelitian.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
2. Bagaimana biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?

3. Bagaimana kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh biaya pendidikan dan mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung?

Administrasi pendidikan memiliki kedudukan yang penting dalam menangani pelayanan pendidikan di perguruan tinggi. “Administrasi pendidikan merupakan disiplin ilmu yang mempelajari usaha kerjasama dengan melibatkan segenap sumber daya yang ada untuk mengembangkan potensi peserta didik dalam mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien” (Suhardan, 2006:23).

Sementara itu, Sagala (2009:44) mengemukakan bahwa “Administrasi pendidikan merupakan terapan dari sosiologi, psikologi, dan juga antropologi. Karena administrasi pendidikan menyangkut urusan pengelolaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitasnya.” Dalam hal ini, dosen sebagai tenaga pendidik dalam mengajar dan menjalankan fungsi administrasi pembelajaran, mengetahui tugasnya dalam konteks pengelolaan mahasiswa, pengelolaan pembelajaran, mengevaluasi hasil belajar mahasiswa dan kegiatan pembelajaran lainnya.

Berdasarkan definisi diatas bahwasannya administrasi pendidikan pada dasarnya merupakan kegiatan pengelolaan peserta didik, kurikulum, sarana prasarana dan unsur lainnya yang dapat menunjang proses pendidikan sehingga proses pendidikan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini sejalan dengan Suhardan dan Suharto (2008:11) yang mengemukakan bahwa “Ruang lingkup garapan administrasi pendidikan, meliputi sumber daya manusia (SDM), sumber belajar, fasilitas dan berbagai unsur lainnya.”

Manajemen peserta didik merupakan salah satu bidang garapan administrasi pendidikan, dimana dalam pengelolaannya peserta didik atau mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan berhak mendapatkan layanan yang baik dari perguruan tinggi sehingga timbul kepuasan dalam diri mahasiswa. Dengan demikian, dalam konteks administrasi pendidikan, kepuasan mahasiswa berada dalam ranah manajemen peserta didik. Nasihin dan Sururi (2008:205) mendefinisikan manajemen peserta didik sebagai “Upaya untuk

memberikan layanan sebaik mungkin kepada peserta didik semenjak dari proses penerimaan sampai saat peserta didik meninggalkan lembaga pendidikan karena sudah tamat/lulus mengikuti pendidikan pada lembaga pendidikan itu.”

Dengan kata lain, manajemen peserta didik merupakan usaha yang dilakukan oleh pengelola lembaga pendidikan untuk melayani peserta didik mulai dari pendaftaran, proses pembelajaran sampai kelulusan. Para pengelola berusaha untuk memberikan pelayanan yang bermutu agar para peserta didik merasa puas dan tetap bertahan di lembaga pendidikannya. Secara umum konsep manajemen peserta didik di sekolah dengan perguruan tinggi pada dasarnya sama. Dimana, siswa dan mahasiswa memiliki tugas yang sama yaitu belajar sehingga layanan yang diberikan didalam proses pendidikan tidak jauh berbeda.

Caplin (2011:444) berpendapat bahwa “*Satisfaction* adalah suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan, disebabkan karena orang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran.” Jadi, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang ditunjukkan dengan rasa senang setelah menerima layanan.

Sementara itu, mahasiswa diartikan sebagai seseorang yang sedang menuntut ilmu di perguruan tinggi yang memiliki harapan mendapatkan layanan terbaik dari perguruan tinggi tersebut selama mengikuti proses pembelajaran sehingga kebutuhannya terpenuhi. Istilah mahasiswa identik dengan istilah peserta didik, dimana Suhardan (2006:86) mendefinisikan peserta didik sebagai “Orang yang memiliki kekuatan dalam bentuk kebebasan memilih lembaga pendidikan mana yang ia sukai, karena kecocokannya dengan keinginan, harapan dan kebutuhannya.” Suhardan (2006:86) juga mengemukakan bahwa “Peserta didik menuntut pelayanan individual dan kelompok, mereka membutuhkan dorongan semangat agar terjadi proses belajar aktif. Peserta didik menuntut perlakuan yang manusiawi.”

Dalam dunia pendidikan Suhardan (2006:88) mengemukakan bahwa “Kepuasan peserta didik merupakan tujuan dari layanan belajar di sekolah. Dalam hal ini, peserta didik yang merasa puas dengan layanan belajar yang diberikan oleh sekolah tentunya akan menunjukkan sikap yang positif.” Definisi tersebut tidak jauh berbeda dengan pendapat Sumaedi, *et al.* (2011:90) yang mendefinisikan “Kepuasan mahasiswa sebagai evaluasi emosional berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar-benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan.”

Pada dasarnya definisi-definisi kepuasan mahasiswa diatas menunjukkan maksud dan arah yang sama. Dengan demikian, berdasarkan definisi-definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang yang ditunjukkan oleh seorang mahasiswa terhadap jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi karena kebutuhan dan keinginannya sudah terpenuhi.mereka sebelumnya.

Menurut Garbarino dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990), Garvin (dalam Tjiptono, 2001:85) indikator dari kepuasan mahasiswa, diantaranya: (1) Senang artinya mahasiswa yang puas akan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perguruan tinggi, seperti rasa senang terhadap proses pembelajaran, rasa senang terhadap pelayanan administrasi, dan rasa senang terhadap fasilitas yang disediakan oleh kampus. (2) *Share positive information* artinya mahasiswa yang puas akan berbagi informasi positif, seperti merekomendasikan kampus sebagai tempat menimba ilmu serta menceritakan keunggulan kampus kepada kerabat dekat, seperti keluarga, teman dan masyarakat di lingkungannya. (3) Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap proses pembelajaran, pelayanan administrasi dan fasilitas yang ada di kampus.

Parasuraman et al (Komariah dan Triatna, 2005: 16) mengemukakan bahwa “*Service quality can be devined as the extern of discrepancy between customer expectation or desires and their perception.*” Artinya mutu layanan dapat di definisikan sebagai perbedaan yang ekstern antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka.

Sementara Mahmud (2012:11) mengemukakan bahwa “Mutu layanan diukur dari kepuasan peserta didik. Layanan pendidikan atau pembelajaran yang bermutu, adalah yang memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pelanggan pendidikan.”

Layanan akademik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh perguruan tinggi yang menyelenggarakan proses belajar mengajar, menyediakan fasilitas yang menunjang pembelajaran, dan administrasi yang berhubungan dengan pembelajaran. Proses belajar dan mengajar yang bermutu akan menjadi dambaan, baik bagi perguruan tinggi maupun mahasiswa sebagai pelanggan utama. Proses belajar mengajar yang bermutu berusaha untuk mengarah kepada pengembangan aspek kognitif, afektif dan psikomotor sehingga dapat menghasilkan lulusan yang bermutu. Alma (2003:59) berpendapat bahwa “Proses belajar mengajar dalam dunia pendidikan

harus berkembang dengan mengajar siswa mampu berpikir kritis, mampu mengambil keputusan, merebut informasi dalam rangka menghadapi transformasi teknologi.” Dalam mewujudkan proses belajar mengajar yang bermutu, maka diperlukan fasilitas yang menunjang. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Hamalik (2003:123) bahwa ada empat penunjang akademik, diantaranya : (1) tenaga pengajar, (2) fasilitas dan peralatan belajar, (3) administrasi SKS, (4) pelaksanaan SKS.

Dengan demikian, Mutu layanan akademik pada dasarnya mengarah kepada sejauhmana layanan dalam proses pembelajaran dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, mutu layanan akademik diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan mahasiswa yang diberikan oleh perguruan tinggi, dimana layanan yang diberikan itu sesuai dengan keinginan dan harapan mahasiswa.

Parasurman, *et al.* (Komariah dan Triatna, 2005:16) mengembangkan lima indikator mutu layanan, diantaranya :

- 1) *Tangibles* (berwujud) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi). Berwujud artinya sesuatu itu dapat dilihat bentuknya secara nyata.
- 2) *Reliability*(keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang di janjikan terpercaya dan akurat).
- 3) *Responsiveness*(daya tanggap) adalah Kesiediaan untuk membantu mahasiswa serta memberikan layanan yang cepat).
- 4) *Assurance* (kepastian) adalah kemampuan personil kampus untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan).
- 5) *Empathy* (empati) adalah kesediaan personil kampus untuk peduli dan memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa).

Pusdiklat Depdiknas (2008) dalam Wijaya (2012:106) mendefinisikan harga jasa pendidikan sebagai biaya pendidikan. Biaya pendidikan merupakan komponen penting dalam proses pendidikan karena tanpa adanya biaya, proses pendidikan tidak akan berjalan dengan lancar.

Biaya pendidikan meliputi biaya langsung (*direct cost*) dan biaya tidak langsung (*indirect cost*). Cohn, et al (Fattah, 2009:23) mengemukakan bahwa biaya langsung terdiri dari biaya-biaya yang dikeluarkan untuk keperluan pelaksanaan pengajaran dan kegiatan belajar siswa berupa pembelian alat-alat pelajaran, sarana belajar, biaya transportasi, gaji guru, baik yang dikeluarkan oleh pemerintah, orang tua, maupun siswa sendiri. Sedangkan biaya tidak langsung berupa keuntungan yang hilang (*earning forgone*) dalam

bentuk biaya kesempatan yang hilang (*oportunity cost*) yang dikorbankan oleh siswa selama belajar.

Supriadi (2004:3) mengemukakan bahwa “Biaya pendidikan adalah semua jenis pengeluaran yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan baik dalam bentuk uang maupun barang dan tenaga.” Sementara itu, Wijaya (2012:119) mengemukakan bahwa “biaya pendidikan merupakan harga dasar atau harga minimum jasa pendidikan yang dikenakan pada produk jasa pendidikan tertentu.”

Dalam hal ini, biaya pendidikan yang dimaksud adalah biaya yang masuk kedalam kategori *direct cost* (biaya langsung), dimana secara langsung biaya tersebut dikeluarkan untuk keperluan proses pembelajaran. Dengan kata lain, biaya pendidikan adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh orangtua atau mahasiswa kepada perguruan tinggi guna memperoleh jasa pendidikan.

Indikator biaya pendidikan menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 154), Alma dan Hurriyati (2008:159) terdiri dari :

#### 1. Biaya kuliah

Biaya kuliah meliputi biaya pendaftaran, biaya pembangunan, biaya SPP per semester, biaya laboratorium, biaya praktek, dan biaya ujian semester dan akhir semester yang harus dibayar oleh mahasiswa.

#### 2. Biaya perlengkapan dan peralatan kuliah

Biaya perlengkapan dan peralatan kuliah merupakan Pengeluaran mahasiswa untuk membeli buku-buku, peralatan, dan perlengkapan yang dapat menunjang proses pembelajaran.

#### 3. Biaya travel

Biaya *study tour* atau perjalanan tambahan merupakan pengeluaran untuk *study tour* dan observasi guna menambah pengetahuan empirik mahasiswa.

#### 4. Biaya indekos

Biayaindekos merupakan pengeluaran untuk sewa kamar atau rumah sebagai tempat tinggal selama kuliah.

#### 5. Prosedur pembayaran

Prosedur pembayaran berkaitan dengan cara pembayaran, dimana ada dua cara pembayaran yang terdiri dari pembayaran tunai dan pembayaran kredit. Untuk pembayaran kredit biasanya ada syarat cicilan.

#### 6. *Benefit*

*Benefit* atau manfaat berhubungan dengan keuntungan yang diperoleh mahasiswa setelah mengeluarkan uang untuk pendidikan. Lupiyoadi dan Hamdani (2008:156) mengatakan bahwa “Manfaat meliputi prospek karier, gengsi atau prestis, keunikan program, pengalaman selama masa pendidikan, kualitas pergaulan, dan

sebagainya. Konsumen cenderung mencari harga yang rendah tetapi memberikan nilai manfaat yang tinggi.”

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2009:2) “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dengan kata lain metode penelitian adalah cara yang ditempuh oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang akurat mengenai permasalahan yang diteliti dengan menggunakan alat pengumpul data yang pada akhirnya data tersebut akan diolah dan dianalisis untuk mencapai tujuan penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta analisis deskriptif.

Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger dalam Akdon dan Hadi, 2005:91).

Menurut Riduwan (2010:217) “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009 : 8).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 jurusan hospitaliti dan perjalanan

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sebanyak 155 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 111 orang.

### 1. Kepuasan Mahasiswa ( $X_1$ )

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah reaksi positif yang ditunjukkan oleh mahasiswa karena kebutuhan, keinginan dan harapannya sudah sesuai dengan kenyataan yang diterimanya di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Reaksi positif meliputi rasa senang, *share positive information* dan tidak complain.

### 2. Mutu Layanan Akademik ( $X_2$ )

Mutulayanan akademik dalam penelitian ini adalah perbedaan yang ekstern antara harapan mahasiswa dan persepsi mereka terhadap proses pembelajaran, fasilitas yang menunjang proses pembelajaran dan administrasi yang berkaitan dengan pembelajaran yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, meliputi *Tangibles, Reliability, Responsivenees, Assurance, Empathy*.

### 3. Biaya Pendidikan (Y)

Biayapendidikan dalam penelitian ini adalah sejumlah uang yang dikeluarkan oleh orang tua atau mahasiswa untuk membiayai proses pendidikan yang meliputi biaya kuliah, biaya perlengkapan dan peralatan kuliah, biaya travel, biaya indekos, prosedur pembayaran dan *benefit* pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi dan regresi terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara terperinci besaran pengaruh yang diberikan oleh setiap variabel adalah sebagai berikut :

1. Mutulayanan akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 37,33%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan berada pada kategori rendah
2. Biayapendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar

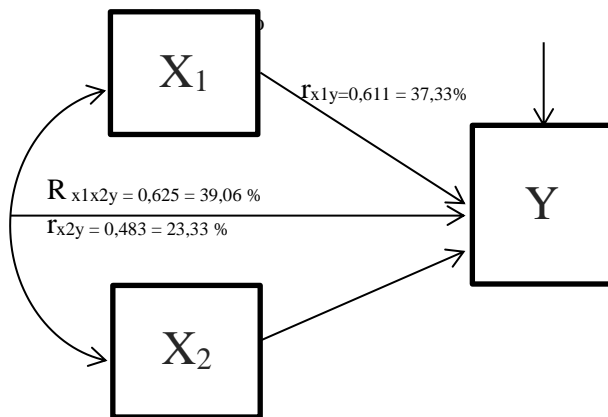
23,33%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan berada pada kategori rendah

3. Biayapendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 39,06%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan berada pada kategori rendah

Pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dapat digambarkan sebagai berikut :

Pengaruh antar variabel	Koefisien Korelasi (R)	Nilai Persamaan Regresi	Sig.	Nilai F	Koefisien Determinasi	Variabel Lain
X <sub>1</sub> terhadap Y	0,611	$\hat{Y} = 28,728 + 0,497X$	0,000		37,33%	62,67%
X <sub>2</sub> terhadap Y	0,483	$\hat{Y} = 40,438 + 0,566X$	0,000		23,33%	76,67%
X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> terhadap Y	0,625	$\hat{Y} = 13,843 + 0,412x_1 + 0,197x_2$	0,000	34,689	39,06%	39,06%

Dari tabel diatas, maka struktur pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2  
Struktur pengaruh X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y

Berdasarkan hasil perhitungan statistik untuk variabel mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung secara keseluruhan dinilai tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sudah bermutu atau baik. Artinya Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sudah memberikan layanan akademik dengan optimal.

Mutu layanan akademik dapat diukur dengan menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Parasurman, *et al.* (Komariah dan Triatna, 2005:16). Kelima indikator mutu layanan akademik tersebut terdiri dari: (1) *Tangibles*, (2) *Reliability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, (5) *Empathy*.

Berdasarkan perhitungan statistik perangkatan bahwasannya mahasiswa angkatan 2012 dan 2010 menilai indikator *assurance* adalah indikator yang paling tinggi, hal ini menunjukkan bahwa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung telah memberikan keyakinan dan kepercayaan. Sementara, menurut mahasiswa angkatan 2011 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung telah memberikan pelayanan terbaik terutama dalam hal *tangibles* karena indikator ini yang paling tinggi.

Namun, berdasarkan perhitungan secara keseluruhan bahwasannya indikator *Tangibles* merupakan indikator mutu layanan akademik yang memperoleh skor terendah, meskipun dinilai tinggi. Hal ini dimungkinkan karena ada beberapa fasilitas fisik yang kondisinya kurang baik.

Indikator *reliability* merupakan indikator yang dinilai tinggi dengan nilai rata-rata tertinggi ketiga. Dalam hal ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung memiliki kehandalan yang baik. Sedangkan, *Responsiveness* merupakan indikator dengan nilai rata-rata tertinggi kedua. Hal ini menunjukkan bahwa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung memiliki daya tanggap yang baik dalam mendengarkan keluhan mahasiswa dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir.

*Assurance* merupakan indikator dengan skor paling tinggi. Hal ini menunjukkan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung lebih unggul dalam hal *Assurance* dibandingkan dengan aspek yang lain. Artinya informasi yang diterima sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh mahasiswa.

Dalam hal empati, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sudah memiliki empati yang tinggi. Dimana, dosen, pimpinan dan staf administrasi dapat memahami dan memperhatikan kepentingan mereka, dosen mampu memenuhi kebutuhan belajar mahasiswa, kampus menyediakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler

yang mampu mengembangkan potensi dan kemampuan mahasiswa dalam bidang akademik.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik secara keseluruhan untuk variabel biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dinilai tinggi. Artinya pada umumnya biaya pendidikan yang ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan biaya yang dikeluarkan untuk keperluan perkuliahan terjangkau bagi mahasiswa menengah keatas. Dalam hal ini, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung mampu memahami harapan biaya yang diinginkan oleh mahasiswa. Disamping itu, biaya yang dikeluarkan untuk sewa indekos, pembelian peralatan kuliah, pembelian buku-buku masih dalam batas wajar.

Lupiyoadi dan Hamdani (2008: 154), Alma dan Hurriyati (2008:159) yang mengemukakan bahwa biaya pribadi meliputi (1) biaya kuliah, (2) biaya perlengkapan dan peralatan kuliah, (3) biaya travel, (4) biaya indekos, (5) prosedur pembayarandan (6) *benefit*.

Berdasarkan perhitungan statistik pada dasarnya angkatan 2012, 2011, 2010 merasakan hal yang hampir sama terhadap biaya pendidikan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Ini berarti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung selama tiga tahun beturut, biaya yang dikeluarkan atau yang harus dibayarkan tidak jauh berbeda. Artinya tidak ada perbedaan yang cukup berarti, dengan kata lain mahasiswa yang baru mengenyam pendidikan selama satu tahun di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung tidak jauh berbeda dengan mahasiswa yang telah mengenyam pendidikan selama dua atau tiga tahun di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2008:156) mengatakan bahwa "Uang yang dibayarkan oleh mahasiswa untuk memperoleh jasa yang diinginkan adalah dengan membandingkan antara biaya dan manfaat yang diperoleh."

Secara keseluruhan keenam indikator tersebut memiliki nilai rata-rata yang seimbang. Berdasarkan perhitungan, maka nilai yang paling tinggi dalam variabel biaya pendidikan adalah indikator *Benefit*, kemudian posisi kedua ditempati oleh indikator biaya travel, ketiga ditempati oleh indikator biaya perlengkapan dan peralatan kuliah, posisi keempat ditempati oleh indikator biaya kuliah, posisi kelima ditempati oleh indikator prosedur pembayaran dan yang terakhir ditempati oleh biaya indekos.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik untuk variabel kepuasan mahasiswa secara keseluruhan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dinilai tinggi. Hal ini dikarenakan harapan mahasiswa terhadap dosen, staf

administrasi, proses pembelajaran serta fasilitas yang mendukungnya sudah terpenuhi. Sehingga kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan (Sopiatin, 2010:33). Dengan kata lain, jasa pendidikan yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan mahasiswa, maka akan terdapat kepuasan.

Mengukur kepuasan mahasiswa dapat menggunakan indikator yang telah dikemukakan oleh Garbarino dan Johnson (2001), Anderson dan Narus (1990), Garvin (dalam Tjiptono, 2001:85). Indikator kepuasan mahasiswa tersebut terdiri dari tiga indikator diantaranya : (1) Senang, (2) *Share positive information* dan (3) Tidak complain.

Mahasiswa angkatan 2012, 2011 dan 2010 puas terhadap apa yang di berikan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Indikator kepuasan yang paling menonjol pada mahasiswa angkatan 2012 dan 2011 adalah *share positive information*, sementara untuk mahasiswa angkatan 2010, rasa senang merupakan indikator yang paling menonjol.

Secara keseluruhan, ketiga indikator tersebut memiliki nilai rata-rata yang seimbang. Nilai yang paling tinggi dalam variabel kepuasan mahasiswa adalah indikator *share positive information*, kemudian diikuti oleh indikator senang dan terakhir indikator tidak complain. Informasi tersebut menunjukkan bahwa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung mampu memberikan kepuasan kepada mahasiswa dengan seimbang terhadap setiap indikator.

Mutu layanan akademik memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 37,33%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan akademik memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan mahasiswa sementara sisanya 62,67% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini juga didukung oleh besarnya hubungan antara mutu layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,611. Hal ini berarti mutu layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang kuat. Artinya kepuasan mahasiswa timbul dikarenakan layanan akademik yang diberikan bermutu atau apa yang diharapkan oleh mahasiswa sesuai dengan kenyataan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil analisis korelasi yang telah dilakukan bahwasannya mutu layanan akademik memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Mutulayanan akademik memberikan pengaruh yang sangat dominan karena mutu layanan akademik sebagai muara dari munculnya kepuasan mahasiswa. Dimana, dengan mutu layanan akademik yang baik akan timbul rasa



senang pada mahasiswa. Secara kasat mata, mahasiswa akan senang ketika kampus mampu memberikan fasilitas fisik yang baik, seperti ruang kelas yang nyaman, laboratorium yang lengkap, perpustakaan yang nyaman dan dilengkapi koleksi buku yang *up to date*, disatu sisi mahasiswa juga akan merasa senang ketika dosen dan staf menunjukkan sikap ramah tamah dalam memberikan layanan sehingga terjalin komunikasi yang baik, kemudian dari segi proses pembelajaran yaitu mahasiswa akan senang ketika dosen memberikan perkuliahan yang tidak membuat mahasiswa jenuh. Selain itu, mahasiswa senang ketika dosen dan staf bersedia menerima keluhan mahasiswa, dosen dan staf mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga timbul keyakinan dan kepercayaan mahasiswa bahwa kampus telah memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

Biaya pendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 23,33 % . Persentase tersebut menunjukkan bahwa biaya pendidikan memiliki pengaruh yang rendah terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan, 76,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini juga didukung oleh besarnya hubungan antara mutu layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,483. Nilai tersebut menandakan bahwa Biaya pendidikan dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan sedang. Artinya bahwa biaya pendidikan memiliki hubungan yang biasa-biasa saja terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis korelasi yang telah dilakukan bahwasannya biaya pendidikan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan biaya pendidikan adalah sejumlah uang yang dikeluarkan oleh orang tua atau mahasiswa untuk membiayai proses pendidikan yang meliputi biaya kuliah, biaya perlengkapan dan peralatan kuliah, biaya travel, biaya indekos, prosedur pembayaran dan *benefit* pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Biaya pendidikan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa karena biaya menjadi suatu hal yang sangat penting bagi keberlangsungan proses pembelajaran. Jika tidak ada biaya, proses pembelajaran tidak dapat berjalan dengan lancar. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung itu sendiri dalam pembelajarannya membutuhkan banyak biaya karena pembelajarannya lebih mengarah kepada praktik.

Mutu layanan akademik dan biaya pendidikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sebesar 39,06%. Persentase ini menunjukkan bahwa mutu layanan akademik dan biaya pendidikan memberikan pengaruh yang rendah terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara sisanya 60,94% dipengaruhi oleh faktor lain.

Keterhubungan ketiga variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,625. Angka tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan akademik dan biaya pendidikan dengan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang kuat. Artinya mutu layanan dan biaya pendidikan mampu menciptakan kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa mutu layanan akademik dan biaya pendidikan memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Mutu layanan akademik dan biaya pendidikan menjadi dua hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

Mahasiswa akan puas ketika mutu layanan akademik seperti fasilitas pembelajaran, layanan dosen dan staf terkait pembelajaran sesuai dengan biaya yang dibayarkan untuk memperoleh layanan tersebut, disatu sisi mahasiswa juga akan puas pada saat memperoleh keuntungan yang lebih dari biaya yang telah dikorbankannya. Hal ini sebagai hasil dari layanan yang diberikan.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebesar 60,94% pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, diantaranya *image*, dan *perceived value* (Dib dan Alnazer dan Sumaedi *et al.*).

## SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berangkat dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung merasa puas karena kebutuhan, keinginan dan harapannya sesuai

dengan kenyataan yang diterimanya sehingga muncul rasa senang, *share positive information*, dan tidak complain.

b. Mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti usaha yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dalam

memberikan layanan kepada mahasiswa melalui *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* sudah bermutu.

- c. Biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti biaya pendidikan yang telah orang tua atau mahasiswa keluarkan sudah sesuai dengan apa yang diterimanya.
- d. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Artinya mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung telah mencapai tingkat kepuasan mahasiswa.
- e. Terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan sedang. Artinya biaya pendidikan berdampak biasa saja pada kepuasan mahasiswa.
- f. Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Artinya mutu layanan akademik dan biaya pendidikan mampu menciptakan kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan temuan-temuan yang telah dipaparkan sebelumnya, ada beberapa saran untuk memperbaiki kekurang-kekurangan yang ada. Adapun saran-saran yang ingin disampaikan, yaitu sebagai berikut :

- a. Mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Namun, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan diperbaiki, diantaranya :

- 1) Pada aspek *tangibles* yang harus mendapatkan perhatian terutama pada sub indikator memiliki ruang perpustakaan yang nyaman dan kondusif dengan koleksi buku yang lengkap diantaranya mahasiswa belum memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal, dalam hal ini Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya menanamkan minat baca kepada mahasiswa sehingga timbul keinginan untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, memberikan motivasi kepada mereka bahwasannya perpustakaan dapat mendukung pengembangan atau peningkatan prestasi akademik mereka. Disatu sisi, buku-buku yang ada di perpustakaan cukup *up to date*,

artinya masih ada koleksi buku yang belum *up to date*. Untuk itu pustakawan hendaknya terus mencari informasi buku-buku baru, dan melakukan pengadaan terhadap buku baru dengan jumlah buku yang proporsional dengan jumlah program studi yang ada.

- 2) Pada aspek *reliability* yang menjadi perhatian utama pada sub indikator kedisiplinan dosen adalah kehadiran dosen dalam kategori cukup. Ini berarti kehadiran dosen belum optimal. Jika hal ini terus dibiarkan dapat merugikan mahasiswa. Oleh karena itu Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya membuat aturan yang tegas atau memberikan sanksi kepada dosen yang kehadirannya dibawah standar. Disamping itu, untuk terus meningkatkan mutu layanan akademik, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya mengadopsi pendekatan *Total Quality Management (TQM)*.
- 3) Pada aspek *Tuition and fees* yang perlu mendapat perhatian pada sub indikator biaya pembangunan cukup sesuai dengan layanan yang diberikan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Artinya dalam hal ini masih ada layanan-layanan yang belum sesuai dengan biaya pembangunan. Oleh sebab itu, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung hendaknya memberikan layanan terutama dalam fasilitas fisik dengan seoptimal yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang memenuhi standar sehingga mahasiswa merasa bahwa biaya pembangunan yang telah dikeluarkannya sesuai dengan layanan yang diberikan.
- b. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung belum melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan mutu lembaga. Oleh sebab itu, Sekolah Tinggi pariwisata Bandung hendaknya melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa, salah satu caranya yaitu dengan menyebarkan angket atau survey. Hal ini bertujuan untuk menilai apa yang telah dirasakan oleh mahasiswa terhadap apa yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung kepada mahasiswa.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, hendaknya dapat melakukan penelitian terhadap faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Faktor lain tersebut, yaitu *Image, Perceived Value, Curriculum, Teaching, Analytical skills, Communication skills* dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Hadi, S. (2005). *Aplikasi Statistika Dan Metode Penelitian Untuk Administrasi & Manajemen*. Bandung : Dewa Ruchi.
- Alma, B. (2003), *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B dan Hurriyati, R. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Ana,L.K. (2012, 7 Mei).Sekolah Pariwisata Sepi Peminat. Kompas [Online]. Tersedia: <http://www.kompas.com>. [3 Juni 2013].
- Chaplin, J.P. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Dib, H dan Alnazer, M. (2013). Conceptual Model of Student Satisfaction in Syirian Universities. *European Journal of Economics Finance and Administrative Sciences*. 12-20
- Fattah, N. (2009). *Ekonomi dan Pembiayaan Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fatah, N. (2008). "Pembiayaan Pendidikan: Landasan Teori dan Studi Empiris". *Jurnal Pendidikan Dasar* " Nomor: 9 – April.
- Hamalik, O .(2003). *Manajemen Belajar di Perguruan Tinggi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Joewono, BN. (2013, 6 Mei 2013). STP Bandung Catat Rekor Jumlah Wisudawan Terbanyak. Kompas [Online]. Tersedia : <http://www.kompas.com>. [3 Juni 2013].
- Jurkowsch, S et al. (2006). "Student Satisfaction Model for Austrian Higher Education Providers Considering Aspects Of Marketing Communications". *Special Edition on Consumer Satisfaction - Global Perspective. Volume 2, Issue 3, 9-22*
- Komariah, A dan Triatna, C. (2005). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, M. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nasihin, S dan Sururi. (2009). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, S. (2009). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCISoD.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supriadi, D. (2010). *Satuan Biaya Pendidikan Dasardan Menengah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suhardan, D. (2010). *Supervisi Profesional*. Bandung: Alfabeta
- Suhardan, D dan Suharto, N. (2009). *Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaedi, S. et al (2011). "The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction". *Management Science And Engineering*. Vol. 5, No. 1, 2011, pp. 88-97
- Tjiptono, F.(2001).*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PenerbitAndi.