

ANALISIS KEPUASAN PROSES BELAJAR MENGAJAR DENGAN PERSPEKTIF MAHASISWA SEBAGAI KONSUMEN PENDIDIKAN TINGGI

Luky Susilowati dan Pandji Sugiono

Prodi Manajemen - Fak Ekonomi dan Bisnis

UPN “Veteran” Jawa Timur

E-mail : susilowatiluky@gmail.com

E-mail : pandjisoe@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan di perguruan tinggi (PT) juga semakin hebat dengan berkembangnya jumlah PT, program studi dan berbagai program yang ditawarkan. Situasi ini menuntut setiap PT menciptakan *competitive advantage* agar dapat bersaing di pasar dengan PTS (Perguruan Tinggi Swasta), PTN (Perguruan Tinggi Negeri) dan universitas asing terutama dari Malaysia dan Singapura. *Competitive advantage* apa yang dimiliki oleh suatu PT perlu dipahami sehingga PT dapat membangun strategi untuk peningkatan kualitas dan mutu PT yang sudah bagus serta secara bersamaan memperbaiki kualitas.

Penelitian ini dilakukan untuk bertujuan menganalisis beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di UPN “Veteran” Jawa Timur. Sampel dalam penelitian ini adalah para mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timur yang masih aktif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dengan metode *stratified proportional random sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SEM berbasis komponen dengan menggunakan PLS dipilih sebagai alat analisis pada penelitian ini. Teknik *Partial Least Square* (PLS).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, Fasilitas, Staf Administrasi, Staf Akademik dan Proses Akademik mampu memberikan kontribusi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Keyword : , Staf Administrasi, Staf Akademik dan Proses Akademik

PENDAHULUAN

.Persaingan di perguruan tinggi (PT) semakin hebat dengan berkembangnya jumlah Perguruan Tinggi, Program Studi dan berbagai program yang ditawarkan, pilihan waktu, dan sistem pembiayaannya saat ini. Situasi ini menuntut setiap PT menciptakan *competitive advantage* agar dapat bersaing di pasar dengan PTS (Perguruan Tinggi

Swasta), PTN (Perguruan Tinggi Negeri) dan universitas asing terutama dari Malaysia dan Singapura. *Competitive advantage* apa yang dimiliki oleh suatu PT perlu dipahami sehingga PT dapat membangun strategi untuk peningkatan kualitas dan mutu PT yang sudah bagus serta secara bersamaan memperbaiki kualitas dan mutu yang masih lemah. Singkatnya, berbekal pemahaman ini, maka PT

dapat melakukan *continuous improvement*.

lembaga PT di Mulai tahun 1996, usaha untuk meningkatkan mutu Indonesia mulai berkembang dengan adanya akreditasi program studi. Pada tahun 2006 berkembang akreditasi lembaga PT, implementasi sistem manajemen mutu, dan penilaian usaha menjadi PT kelas nasional dan kelas dunia. Jika akreditasi diatas merupakan hasil survey lembaga pemeringkat terhadap universitas, maka didalam pemasaran kita juga perlu melakukan survey kepuasan mahasiswa, sebagai *stakeholder* utama PT.

Dalam perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Schifman dan Kanuk, 2007). Telaah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam konteks PT di Indonesia, bagaimana kepuasan proses belajar mengajar, yang merupakan proses konsumsi jasa PT oleh mahasiswa merupakan hal penting yang perlu diketahui oleh PT. Dengan tujuan untuk mengetahui hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan proses belajar mengajar dalam konteks PT di Indonesia.

UPN “Veteran” Jawa Timur yang per 6 Oktober 2014 berubah status menjadi Perguruan Tinggi Negeri harus terus meningkatkan mutu layanan akademiknya agar kepuasan proses belajar mengajar kepada mahasiswa se makin meningkat juga. UPN “Veteran” Jawa Timur termasuk dalam 5 perguruan tinggi unggulan di Jawa Timur. Adapun

penilaian akreditasi untuk beberapa prodi di UPN “Veteran” Jatim terlihat sebagai berikut :

Dari 20 prodi yang terakreditasi A sebanyak 6 prodi, terakreditasi B sebanyak 13 prodi dan hanya 1 yang terakreditasi C. Akreditasi diperlukan untuk menjamin mutu dari suatu lembaga pendidikan. Selain itu untuk masyarakat, akreditasi juga bisa menjadi alat untuk mengukur kesiapan suatu Perguruan Tinggi untuk melakukan proses pendidikan. Tetapi apakah perguruan tinggi atau prodi yang terakreditasi A selalu berkorelasi dengan kepuasan mahasiswa? Kepuasan konsumen adalah salah satu hal yang penting diperhatikan dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, termasuk juga di perguruan tinggi. Kepuasan belajar mengajar yang diperoleh mahasiswa akan menimbulkan loyalitas pada perguruan tinggi dimana mereka menempuh pendidikan sehingga mereka para mahasiswa akan merekomendasikan kepada orang lain. Untuk mencapai kondisi tersebut diperlukan pembenahan / kesiapan seluruh komponen akademik dan non akademik, antara lain fasilitas, staf administrasi , staf akademik dan proses akademis.

June (2006) menyatakan bahwa fasilitas yang lebih diutamakan oleh mahasiswa adalah fasilitas yang berhubungan dengan akademis, bukan administrasi. Fasilitas tersebut adalah ruangan kelas, perpustakaan, teknologi yang mendukung proses belajar mengajar. Selanjutnya fasilitas tersebut adalah toko buku, fasilitas untuk latihan olahraga, asrama, fasilitas rekreasi mahasiswa,

fasilitas untuk praktik mahasiswa fakultas teknik, dan ruangan audio visual. Selanjutnya Buckley (2005) menyatakan bahwa fasilitas fisik yang disediakan universitas seperti ruangan kelas yang tenang, suhu udara yang terjaga di dalam ruangan kelas, sirkulasi udara di dalam ruangan kelas, pencahayaan, dan kualitas ruangan untuk meredam suara dari luar ruangan merupakan faktor-faktor yang penting untuk menjaga kepuasan staf akademik dalam proses belajar mengajar di sekolah.

Faktor staf administrasi yang memberikan pelayanan administrasi pendidikan tinggi kepada mahasiswa. Staf administrasi didalam perguruan tinggi dapat disebut sebagai karyawan perguruan tinggi. Menurut Martensen dan Grønholdt (2005) untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan organisasi kerja, diperlukan karyawan yang memiliki kompetensi yang baik pada semua tingkatan manajemen organisasi. Pelsmacker., *et.al.* (2004) yang menyatakan manajemen dan karyawan merupakan salah satu komponen dari tiga organisasi komunikasi yaitu komunikasi pemasaran, komunikasi organisasi dan *public relation*. Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka dapat disimpulkan staf administrasi mempunyai peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Staf administrasi memberikan pelayanan yang mendukung kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar.

Kozanitis (2007) menjelaskan bahwa persepsi evaluasi mahasiswa

terhadap reaksi staf akademik mempunyai pengaruh langsung yang positif untuk keinginan mahasiswa meminta arahan. Roediger (2006) menjelaskan bahwa hasil eksploratori ini menunjukkan mahasiswa menginginkan pengajar yang mempunyai pemahaman yang dalam untuk bidang yang diajar, antusias dalam mengajar, *friendly*, dan dapat didekati. Kember (2006) mengutarakan bahwa lingkungan tempat belajar dipengaruhi oleh peran staf akademik yang membantu mahasiswa dalam kuliah, memotivasi mereka dalam belajar, dan proaktif membuat teknik-teknik yang dapat meningkatkan minat mahasiswa untuk belajar.

Proses akademis ini diuraikan Fedor dan Bettenhausen (1989) juga mengindikasikan bahwa instruktur senang dengan sistem *feedback* jangka pendek. Morstain (1977) melakukan penelitian analisa kepuasan mahasiswa terhadap program akademis kampus. Hasil penelitian ini menunjukkan mahasiswa yang tidak puas mempunyai orientasi belajar yang berbeda dengan mahasiswa yang puas dan cukup puas. Pascarella., *et.al.* (1978) meneliti tentang hubungan interaksi mahasiswa dengan fakultas dan hubungannya terhadap performa akademis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hubungan interaksi informal mahasiswa dengan pengajar mungkin dapat meningkatkan prestasi akademik mahasiswa. Selain itu hubungan antara mahasiswa dengan fakultas di dalam interaksi informal ternyata tidak selalu meningkatkan nilai akademis.

Penelitian ini dilakukan bertujuan bertujuan menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di UPN “Veteran” Jawa Timur..

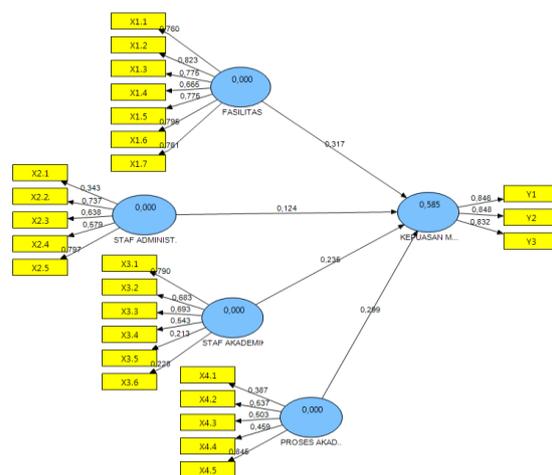
Berdasarkan tujuan penelitian dimaksud maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang masih aktif sebagai mahasiswa berjumlah 6.864 ((sumber www.pdpt.upnjatim.ac.id). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* dimana setiap elemen dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode *stratified proportional random sampling*, Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode SEM berbasis komponen dengan menggunakan PLS dipilih sebagai alat analisis pada penelitian ini. Teknik *Partial Least Square* (PLS) dipilih karena perangkat ini banyak dipakai untuk analisis kausal – prediktif yang rumit dan merupakan teknik yang sesuai untuk digunakan dalam aplikasi prediksi dan pengembangan teori seperti pada penelitian ini.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Uji Outlier.

Deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan ketentuan bila kasus yang mempunyai jarak

Mahalanobis lebih besar dari nilai *Chi-Square* pada tingkat signifikansi 0,001 maka terjadi *multivariate outliers*. Dalam penelitian ini nilai Mahalanobis Distance Maximum data responden adalah **51,666** dimana nilai tersebut lebih kecil dari Mahalanobis Distance Maximum outlier yang ditentukan yaitu **54,051**, yang berarti data tersebut **tidak terdapat outlier**, Dengan demikian bisa dikatakan data ini mempunyai kualitas yang baik dan dapat dilanjutkan untuk diolah lebih lanjut, dengan jumlah sample sebanyak 100 responden.



Gambar 1. Diagram Jalur Output PLS

Model Pengukuran dan Validitas Indikator (Outer Model)

Indikator reflektif terdiri dari variabel Fasilitas, Staf Administrasi, Staf Akademik, Proses Akademik, dan Kepuasan Mahasiswa Validitasnya diukur dari Nilai *Factor Loading*. *Factor Loading* merupakan korelasi antara indikator dengan variabel, jika lebih besar dari 0,5 maka korelasi disebut valid dan

jika nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96 (nilai Z pada $\alpha = 0,05$). maka memiliki korelasi yang signifikan. Berdasarkan hasil analisa, rata-rata indikator reflektif pada variable Fasilitas, Staf Administrasi, Staf Akademik, Proses Akademik, dan Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar menunjukkan *loading factor* (original sample estimate) lebih besar dari 0,50 dan atau signifikan (Nilai T-Statistic lebih dari nilai Z $\alpha = 0,05$ (5%) = 1,96), hanya beberapa yang memiliki *loading factor* dibawah 0,5, namun demikian hasil estimasi seluruh indikator dalam penelitian ini dapat dikatakan telah memenuhi *Convergen validity* atau **validitasnya baik.**

Average variance extracted (AVE)
 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* , yaitu nilai menunjukkan besarnya varian indikator yang dikandung oleh variabel latennya. Konvergen Nilai AVE lebih besar 0,5 menunjukkan kecukupan validitas yang baik bagi variabel laten.

Tabel 1. Average variance extracted (AVE)

	AVE
FASILITAS	0,587338
KEPUASAN MAHASISWA	0,708884
PROSES AKADEMIK	0,523290
STAF ADMINISTRASI	0,507599
STAF AKADEMIK	0,527052

Sumber : Data diolah

Hasil pengujian *Average variance extracted (AVE)* pada variabel Fasilitas, **Staf Administrasi, Staf Akademik, Proses Akademik, dan Kepuasan Mahasiswa** dalam proses belajar mengajar masing-masing memiliki nilai AVE diatas 0,5, sehingga seluruh variabel tersebut dikatakan validitasnya baik.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan suatu konsistensi alat pengukur dalam gejala yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk.

Tabel 2. Composite Reliability

	Composite Reliability
FASILITAS	0,908489
KEPUASAN MAHASISWA	0,879586
PROSES AKADEMIK	0,787969
STAF ADMINISTRASI	0,763666
STAF AKADEMIK	0,710671

Sumber : Data diolah

Reliabilitas konstruk yang diukur dengan nilai *composite reliability*, konstruk reliabel jika nilai *composite reliability* di atas 0,70 maka indikator disebut konsisten dalam mengukur variabel latennya. Hasil pengujian *composite reliability* menunjukkan variabel **Fasilitas, Staf Administrasi, Staf Akademik, Proses Akademik, dan Kepuasan Mahasiswa** dalam proses belajar mengajar masing-masing memiliki

nilai *composite reliability* diatas 0,70 sehingga seluruh variabel pada penelitian ini memenuhi unsur reliabilitas atau dikatakan reliabel.

Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*. Pengujian inner model dapat dilihat dari nilai R-square pada persamaan antar variabel latent. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar variabel eksogen (independen/bebas) pada model mampu menerangkan variabel endogen (dependen/terikat).

Tabel 3. R-square

	R Square
FASILITAS	
KEPUASAN MAHASISWA	0,584869
PROSES AKADEMIK	
STAF ADMINISTRASI	
STAF AKADEMIK	

Sumber: Data Diolah

Nilai $R^2 = 0,584869$. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa model mampu menjelaskan fenomena Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar yang dipengaruhi oleh variabel bebas dengan varian sebesar **58,48%**. Sedangkan sisannya sebesar 41,52% dijelaskan oleh variabel lain (selain Fasilitas, Staf Akademik, Staf Administrasi

dan Proses Akademik) yang belum masuk ke dalam model.

Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) dibawah ini dengan cara membandingkan nilai T-Statistic dengan nilai $Z \alpha$ (5%)

Tabel 4. Uji Hipotesis dengan Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Path Coefficients (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
FASILITAS -> KEPUASAN MAHASISWA	0,317168	0,306924	0,067676	0,067676	4,686534
STAF ADMINISTRASI -> KEPUASAN MAHASISWA	0,124100	0,144328	0,051807	0,051807	2,395433
STAF AKADEMIK -> KEPUASAN MAHASISWA	0,235331	0,235330	0,065188	0,065188	3,610019
PROSES AKADEMIK -> KEPUASAN MAHASISWA	0,298526	0,310839	0,065876	0,065876	4,531622

Sumber : Data Diolah

1. Fasilitas (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar

mengajar (Y) dengan koefisien path sebesar 0,317168, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 4,686534 lebih besar dari nilai $Z \alpha = 0,05$ (5%) = 1,96 maka **Signifikan (positif)**.

2. Staf Administrasi (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar (Y) dengan koefisien path sebesar 0,124100, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 2,395433 lebih besar dari nilai $Z \alpha = 0,05$ (5%) = 1,96, maka **Signifikan (positif)**.

3. Staf Akademik (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar (Y) dengan koefisien path sebesar 0,235331, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 3,610019 lebih besar dari nilai $Z \alpha = 0,05$ (5%) = 1,96, maka **Signifikan (positif)**.

4. Proses Akademik (X4) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar (Y) dengan koefisien path sebesar 0,298526, dapat diterima dimana nilai T-Statistic = 4,531622 lebih besar dari nilai $Z \alpha = 0,05$ (5%) = 1,96, maka **Signifikan (positif)**.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar maka diperoleh hasil bahwa Fasilitas, Staf Administrasi, Staf Akademik, dan Proses Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar, kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari June (2006) bahwa fasilitas yang lebih diutamakan mahasiswa adalah fasilitas yang berhubungan dengan akademik. Fasilitas tersebut adalah ruangan kelas, perpustakaan, teknologi yang mendukung proses belajar mengajar. Selanjutnya fasilitas tersebut adalah fasilitas umum untuk mahasiswa. Variabel Staf Administrasi dengan indikator, pelayanan administrasi, menerima kritik dan saran, ketepatan waktu kerja, kemampuan berkomunikasi dan kecepatan proses kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar, kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap dan layanan yang diberikan oleh segenap staf administrasi dalam mendukung proses belajar mengajar maka akan semakin membentuk kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Martensen dan Grønholdt (2005) untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan organisasi kerja, diperlukan karyawan yang memiliki kompetensi yang baik pada semua tingkatan manajemen organisasi. Selanjutnya dikatakan bahwa staf administrasi mempunyai peranan penting dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa. Staf

administrasi memberikan pelayanan yang mendukung kepuasan proses belajar mengajar. Variabel selanjutnya yaitu variabel Staf Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar, kondisi ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap, komunikatif, motivasi serta layanan dalam proses belajar mengajar yang diberikan oleh segenap staf akademik maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Henning-Thurau., *et.al.* (2001), dia menyatakan didalam proses belajar, mahasiswa peduli dan melihat penawaran (kualitas dari pengajaran yang dipersepsikan oleh mahasiswa, motivasi dan kompetensi profesor dan semua hal yang berhubungan dengan pengajar) terbukti merupakan kualitas utama dan yang paling relevan dalam meningkatkan loyalitas mahasiswa. Variabel Proses Akademik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus proses akademik yang diberikan, meliputi penilaian tes, tugas, paper, kesesuaian materi maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar. Kondisi ini sesuai dengan hasil penelitian. Fedor dan Bettenhausen (1989) yang mengatakan bahwa proses akademis yang dilakukan oleh pendidikan tinggi untuk menguji kemampuan mahasiswa. Proses akademis ini diuraikan juga mengindikasikan bahwa instruktur senang dengan

sistem *feedback* jangka pendek. Selanjutnya Morstain (1977) melakukan penelitian analisa kepuasan mahasiswa terhadap program akademis kampus. Hasil penelitian ini menunjukkan mahasiswa yang tidak puas mempunyai orientasi belajar yang berbeda dengan mahasiswa yang puas dan cukup puas. Berdasarkan berbagai uraian diatas, maka proses akademis juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan proses belajar mengajar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan.

1. Semakin baik dan lengkap fasilitas yang disediakan maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar.
2. Sikap dan layanan oleh segenap staf administrasi dalam mendukung proses belajar mengajar mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Semakin baik sikap, komunikatif, motivasi serta layanan dalam proses belajar mengajar yang diberikan oleh segenap Staf Akademik maka akan semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa.
4. Semakin bagus proses akademik yang diberikan, meliputi penilaian tes, tugas, paper, kesesuaian materi maka semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar

Implikasi :

Implikasi dari hasil penelitian ini bahwa, Fasilitas Wi-Fi sangat

diperlukan mahasiswa saat ini untuk menunjang kemudahan dalam mengerjakan tugas-tugas dan keperluan kegiatan akademik lainnya. Metode evaluasi perkuliahan dan konsistensi materi kuliah yang baik dapat menghasilkan capaian kualitas lulusan mahasiswa yang lebih baik. Adanya kecepatan proses kerja serta profesionalisme pelayanan oleh dosen dan karyawan sangat dibutuhkan mahasiswa dalam proses belajar mengajar. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel dari sisi Internal lembaga, karenanya penelitian ini masih bisa dikembangkan dengan menggunakan variabel-variabel lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, T.L, Taylor, S.A (1997), "Patient satisfaction and service quality in the formation of customers' future purchase intentions in competitive health service settings", *Health Marketing Quarterly*, Vol. 15 No.1, pp.1-15.
- Bloemer, J., Brijis, T., Vanhoof, K. and Swinnen, G. (2002) Comparing Complete and Partial Classification for Identifying Customers at Risk, *International journal of research in marketing*, 20, 117-131.
- Buckley, Jack., Schneider, Mark., Shang, Yi. (2005) Fix It and They Might Stay: Quality and Teacher Retention in Washington DC. *Teachers College Record* Volume 107, Number 5, May 2005, pp. 1107–1123
- Chen Chun Chen (2008). Differences in Student Evaluation of Core and Elective Courses. Dissertation. San Diego
- Clemes, Michael., Ozanne, Lucie K., Tram, Lam (2001). An Examination of Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education. *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 10(3) 2001
- Conrad, Michael J., Conrad, Maureen. (2001). Factors That Predict Academic Reputation Don't Always Predict Desire to Attend. *Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 11(4) 2001
- Crosby, L. A., Stephens, N., 1987. Effects of Relationship Marketing on Relationship Satisfaction, Retention and Prices in the Life Insurance Industry, *Journal of Marketing Research*, 24(November): 404 - 411.
- Marketing Association Chicago: American Marketing Association, 1975: 119-123. Reprinted in Japan in YTV Report, No. 98 (May 1975): 64-69.
- Earthman, G. I., and L. Lemasters. 1998. Where children learn: A discussion of how a facility affects learning. Paper presented at the annual meeting

- of the Virginia Educational Facility Planners, Blacksburg, Va., February. (ERIC Document Reproduction Service No. ED419368)
- Elliott, Kevin M & Margaret A. Healy (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4):1-11.
- Erdogan, Mehmet., Usak, Muhammet., Aydin, Halil. (2008). Investigating Prospective Teacher' Satisfaction with Social Services and Facilities in Turkish Universities. *Journal of Baltic Science Education*, Vol. 7, No. 1, 2008
- Fedor, D.B. & Bettenhausen, K.C. (1989). The impact of purpose, participant preconceptions and self-serving bias on the acceptance of peer evaluations. *Group and Organization Studies*, 14, 182-197
- Helgesen, Oyvind and Erik Nasset, (2007), Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case study of Norwegian University College. *Corporation Reputation Review*, vol. 10 No. 1, pp. 38 - 59
- June, Audrey Williams (2006), Facilities Play a Key Role in Students' Enrollment Decisions, Study Finds. *Chronicle of Higher Education*, Vol. 52 Issue 40
- Kember, David., Leung, Doris YP. (2006) Characterising a teaching and learning environment conducive to making demands on students while not making their workload excessive. *Studies in Higher Education Vol. 31, No. 2, April 2006, pp. 185–198*
- Kotler, Philip and Keller (2007). *Consumer Behaviour*. Prentice Hall Inc
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat.
- Kozanitis, Anasstasis., Chouinard, Roch., Desbiens, Jean Francois., (2007). Perception of Teacher Support and Reaction Towards Questioning: Its Relation to Instrumental Help-seeking and Motivation to Learn. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*. 2007, Volume 19, Number 3, 238-250
- Markwick, N. & Fill, C., (1995).. Towards a framework for managing corporate identity, *European Journal of Marketing*, no. 31, number 5/6 , p. 396-409.
- Marlin, James W. (1987). Student Perceptions of End-of-Course Evaluations. *The Journal of*

- Higher Education, Vol. 58, No. 6 (Nov. - Dec., 1987), pp. 704-716 Published
- Marsh, Herbert., Bailey, Michael. (1993). Multidimensional Student Evaluation of Teaching Effectiveness. *Journal of Higher Education* Vol 64, No 1.
- Martensen & Grønholdt (2005)., Driving profitable growth: A study of essential management practices
- McHarg, Jane., Goding, Lois., Calderone, Lois., De Bere, Sam Regan., McLachlan, John. (2006). Availability of a virtual learning environment does not compensate for the lack of a physical facility. *Medical Teacher*, Vol. 28, No. 3, 2006, pp. 258–263
- Mittal, V., Ross, W.T., Baldasare, P.M. (1998), "The asymmetric impact of negative and positive attribute-level performance on overall satisfaction and repurchase intentions", *Journal of Marketing*, Vol. 62 No.(January), pp.33-47.
- Morstain barry R (1977). An Analysis of Students' Satisfaction with Their Academic Program Source: *The Journal of Higher Education*, Vol. 48, No. 1 (Jan. - Feb., 1977), pp. 1-16
- Newton, Robert. (2003). Staf Attitudes To The Development and Delivery of E - Learning *New Library World*; 2003; 104, 10; ABI/INFORM Global pg. 412
- Okwilagwe, E A (2002). Nigerian Student Perception of Academic Department as Teaching and Learning Environment. *Research in Education* No. 68.
- Pascarella, Ernest T., Terenzini, Patrick T., Hibel, James., Student-Faculty Interactional Settings and Their Relationship to Predicted Academic Performance.
- Pelsmacker P., Geuens M., [Van Den Bergh J.](#), (2004). *Marketing communications* – 2nd edition. 616 p. Pearson Education Limited.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk, (2007), *Perilaku Konsumen*, cetakan kedua, PT
- Terenzini, Patrick T., Theophilides, Christos., Lorang, Wendell G. Influences on Students' Perceptions of Their Academic Skill Development during College. *The Journal of Highee Education*, Vol. 55, No. 5 (Sep. - Oct., 1984), pp. 621-636
- Thorsten., Henning – Thureau; Langer, Markus F. and Hansen, Ursula (2001), "Modelling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality", *Journal of Service Reseach*, Vol. 3, No. 4, pp. 339 – 344

Zeithaml, V., parasuraman, and
Berry, I. (1990), *Delivery
Quality Service, Balancing
Customer Perception and
Expectation*, the Free Press,
New York.

Zeithaml, V., parasuraman, and
Berry, I. (1990), *Delivery
Quality Service, Balancing*