

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN DAYA SAING PERGURUAN TINGGI
(STUDI KASUS : MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN UNIVERSITAS WIDYATAMA)**

Yelli Eka Sumadhinata

Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatama

yelli_sumadhinata@yahoo.com

ABSTRAK

Mempersiapkan Perguruan tinggi di dalam menghadapi persaingan Global tidaklah cukup hanya dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik kepada para mahasiswanya, tetapi harus memiliki keunggulan bersaing salah satunya adalah proses kegiatan belajar mengajar yang berkualitas. Dimensi Kualitas kegiatan belajar dan mengajar yang baik dapat dilihat diantaranya dari keterlibatan dosen dan kurikulum yang diberikan. Dengan kualitas kegiatan belajar dan mengajar yang baik diharapkan para mahasiswa merasa puas, dan dapat merekomendasikan Universitas dimana mahasiswa tersebut menempuh pendidikan kepada orang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas kegiatan belajar mengajar terhadap kepuasan mahasiswa sebagai upaya peningkatan daya saing perguruan tinggi. Objek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif-Verifikatif, dan untuk menganalisis data digunakan Regresi Linier. Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah simple random sampling. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan antara kualitas kegiatan belajar mengajar dengan kepuasan dengan persentase sebesar 0,4%, berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap responden selain faktor proses belajar mengajar ada beberapa faktor lain yang dapat memberikan kepuasan terhadap mereka adalah kepastian mendapatkan pekerjaan setelah lulus, bekerja di bidang yang sesuai dengan jurusan yang mereka ambil saat ini, juga kurikulum yang mendukung mereka setelah kuliah.

Kata kunci : Perguruan tinggi, kualitas belajar mengajar, kepuasan

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini pendidikan merupakan suatu hal yang sangat penting, karena semakin tinggi pendidikan seseorang menunjukkan kualitas sumber daya yang semakin baik. Pentingnya pendidikan ini direspon sebagai suatu peluang untuk mendirikan suatu lembaga pendidikan, hal ini terbukti dengan jumlah lembaga pendidikan yang semakin banyak. Di Lingkungan kopertis wilayah IV Jawa Barat dan banten, pada Juli 2008 tercatat sebagai berikut :

Tabel 1.1

Data Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Data yang di dapat dari Lingkungan Kopertis wilayah IV Jawa Barat dan Banten Pada Bulan Juli 2008

BENTUK PTS	JUMLAH PTS
Universitas	47
Institut	6
Sekolah Tinggi	236
Akademi	156
Politeknik	31
JUMLAH	476

Sumber : Kopertis Wilayah IV Jawa Barat Edisi Juli 2008

Bertambahnya jumlah universitas-univeritas di kota Bandung dan Banten, ini menyebabkan persaingan mereka semakin ketat. Selain itu Menurut Rektor Universitas Muhammadiyah Prof., Dr. HAMKA (UHAMKA) Suyatno, rencana pemerintah melalui UU No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, untuk mengizinkan perguruan tinggi asing masuk ke Indonesia dalam beberapa tahun kedepan akan menjadi lonceng peringatan keras bagi perguruan tinggi di dalam negeri yang tidak siap berbenah (<http://www.sfeduresearch.org/content/view>) . Artinya kini perguruan tinggi negeri maupun swasta harus bersaing dengan perguruan tinggi luar negeri dalam merekrut mahasiswa, Dan juga adanya Kebijakan Regulasi pemerintah (<http://www.sfeduresearch.org/content/view>), yaitu mengenai "Kebijakan tentang otonomi kampus dan penentuan kurikulum akan membuat Perguruan Tinggi berkompentensi secara kualitas.

Berdasarkan uraian di atas penulis melakukan penelitian mengenai **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN DAYA SAING PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS : MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN UNIVERSITAS WIDYATAMA)**

2. Kajian Pustaka

2.1 Kualitas Kegiatan Belajar Mengajar

Pendidikan tidak hanya dipandang sebagai usaha pemberian informasi dan pembentukan keterampilan saja, tetapi diperluas sehingga mencakup usaha untuk mewujudkan keinginan, kebutuhan, dan keinginan individu sehingga tercapai pola hidup pribadi dan sosial yang memuaskan. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak

mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat (<http://kavie-design.indonesianforum.net/pendidikan-f5>), Dan berdasarkan Ensiklopedia Indonesia yang dikutip oleh Fuad Ihsan dalam bentuk-bentuk dasar kependidikan (2003:7), pendidikan dapat diartikan sebagai proses dimana seseorang mengembangkan kemampuan sikap, dan bentuk-bentuk tingkah laku lainnya di masyarakat dimana ia hidup, proses sosial dimana ia dihadapkan pada pengaruh lingkungan yang terpilih dan terkontrol (khususnya dari sekolah), sehingga ia memperoleh atau mengalami perkembangan kemampuan sosial dan kemampuan individu yang optimum.

Terdapat ciri-ciri atau unsur umum dalam pendidikan menurut Fuad Ihsan (2003:6):

- a. Pendidikan mengandung tujuan yang ingin dicapai, yaitu individu yang kemampuan-kemampuan dirinya berkembang sehingga bermanfaat untuk kepentingan hidupnya sebagai seorang individu, warga negara atau warga masyarakat
- b. Untuk mencapai tujuan tersebut, pendidikan perlu melakukan usaha-usaha yang disengaja dan berencana dalam memilih isi (materi), strategi kegiatan dan teknik penilaian yang sesuai
- c. Kegiatan tersebut dapat diberikan dalam lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat, pendidikan formal dan pendidikan non formal

Menurut Lambat Lupioyadi dan A.Hamdani (2006:148) ditinjau dari sudut lembaga pendidikan tinggi, karakteristik penting yang terdapat di dalamnya antara lain bahwa :

- a. Perguruan tinggi termasuk ke dalam jasa murni (*pure services*) dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruang kelas, kursi,meja, dan buku-buku
- b. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), yang dalam hal ini pelanggan mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meski dalam perkembangannya ada juga yang menawarkan program kuliah jarak jauh (*distance learning*), universitas terbuka, dll)
- c. Penerima jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Atau dalam jasa biasanya disebut dengan kontak tinggi (*high contact system*) yaitu hubungan pemberian jasa dan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Dengan kata lain untuk menerima jasa pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut
- d. Hubungan dengan pelanggan adalah hubungan keanggotaan (*member relationship*) dimana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut. Sistem pemberian jasanya secara terus-menerus dan teratur sesuai dengan kurikulum yang telah ditetapkan.

Universitas merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Kualitas jasa merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya mewujudkan harapan maupun penilaian konsumen

terhadap perusahaan, Menurut Gaspersz (1997) Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi pelanggan atau menurut Assauri (1993) Kualitas adalah sebagai faktor yang terdapat dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan tujuan keberadaan barang itu. Harapan maupun penilaian konsumen terhadap perusahaan menyangkut beberapa faktor penentu kualitas jasa, Menurut parasuraman yang diikuti oleh Fandy Tjiptono(69:2006) terdapat 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu :

1. Reliability

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

2. Responsiveness

Yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati

3. Competence

Artinya Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu

4. Access

Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dll

5. Courtesy

Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator, dll)

6. Communication

Artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan.

7. Credibility

Yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.

8. Security

Yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)

9. *Understanding/ knowing the Customer*

Yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan

10. *Tangibles*

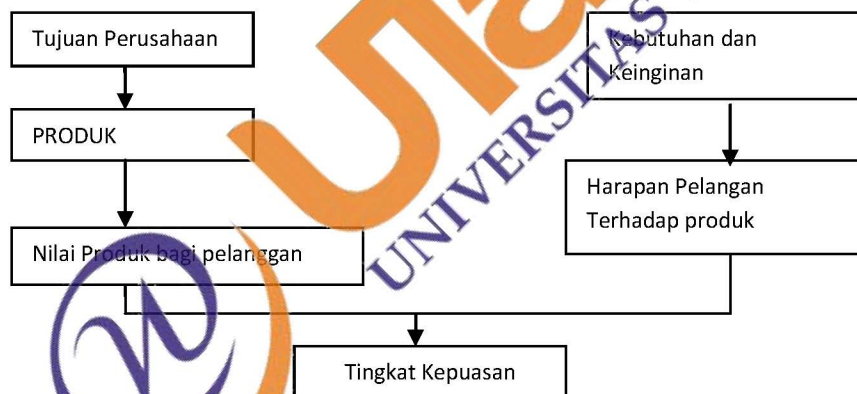
Yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

2.2. Kepuasan

Untuk mencapai sejauh mana konsumen (dalam penelitian ini adalah mahasiswa) atas kegiatan belajar mengajar yang berlangsung di Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, tidak terlepas dari sesuatu yang diharapkan konsumen dengan kenyataan yang diterimanya. Pengertian Kualitas menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) adalah sebagai berikut :

“Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Gambar 2.2
Konsep kepuasan pelanggan

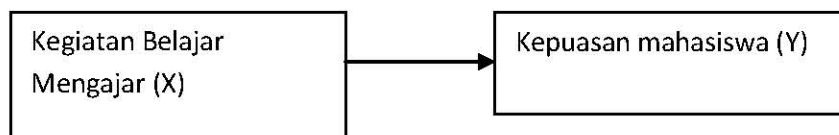


Sumber :Tjiptono, Fandy (2006:147) Strategi pemasaran Yogyakarta :Penerbit Andi Offset, p.28

Konsumen yang puas diharapkan dapat mempromosikan perusahaan (dalam penelitian ini Universitas) kepada yang lainnya. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:6) , menyatakan bahwa :

“Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.”

2.3 Hubungan antara kualitas Kegiatan Belajar Mengajar Terhadap kepuasan Mahasiswa Sebagai Upaya Peningkatan Daya Saing Perguruan Tinggi



Hipotesis

H_0 : Kegiatan belajar mengajar tidak memberikan hubungan yang positif terhadap kepuasan

H_1 : Kegiatan belajar mengajar memberikan hubungan yang positif terhadap kepuasan

3. Desain Penelitian

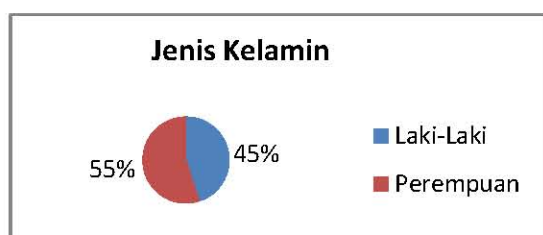
Objek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif-verifikatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan kualitas kegiatan belajar dan mengajar dan kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, sedangkan Penelitian Verifikatif digunakan untuk meneliti hubungan variabel independen dan variabel dependen yaitu hubungan antara kualitas kegiatan belajar mengajar dengan kepuasan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Analisis Regresi Linier digunakan untuk menganalisa data. Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang diperoleh dari :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{3350}{1 + 3350(0,1)^2} = 97,10 \text{ dibulatkan } 100 \text{ orang}$$

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Profil Responden

Grafik 1
Jenis Kelamin



Sumber : Data bulan Juli-Agustus 2010

55% responden dalam penelitian ini adalah perempuan dan 45% adalah laki-laki.

4.2 Kegiatan Belajar Mengajar

4.2.1 Tabel Harapan Responden Tentang Kualitas Kegiatan Belajar dan Mengajar

No.	Kegiatan Belajar Mengajar	Rata-rata	Keterangan
1.	Jumlah mahasiswa perkelas yang sesuai dengan kapasitas	4,21	Sangat Setuju
2.	Dosen menjelaskan tujuan dan sasaran dalam setiap perkuliahan	4,44	Sangat Setuju
3.	Materi yang disampaikan sesuai dengan kurikulum	4,21	Sangat Setuju
4.	Jumlah pertemuan sesuai dengan kurikulum	4,18	Setuju
5.	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal	4,3	Sangat Setuju
6.	Dosen yang disiplin dalam memulai waktu belajar	4,23	Sangat Setuju
7.	Dosen yang disiplin dalam mengakhiri waktu belajar	4	Setuju
8.	Dosen bersedia menjawab pertanyaan mahasiswa selama kegiatan berlangsung	4	Setuju
9.	Dosen mampu memberikan tanggapan atas setiap pertanyaan	4,07	Setuju
10.	Dosen yang mampu memberikan jawaban yang tepat dan memuaskan	4,33	Sangat Setuju
11.	Dosen yang mampu memberikan masukan	4,2	Sangat Setuju
12.	Dosen dapat menyampaikan materi dengan baik dan mudah dimengerti	4,36	Sangat Setuju
13.	Dosen mampu memberikan contoh nyata untuk mempermudah pemahaman	4,5	Sangat Setuju
14.	Dosen dapat menyampaikan materi dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik	4,2	Sangat Setuju
15.	Dosen mampu menciptakan suasana perkuliahan menjadi lebih menarik	4,49	Sangat Setuju
16.	Dosen mampu mendorong mahasiswa untuk berperan aktif di dalam kelas selama perkuliahan berlangsung	4,19	Setuju
17.	Dosen antusias dan menarik pada saat menyampaikan materi perkuliahan	4,23	Sangat Setuju
18.	Dosen mampu merangsang ketertarikan mahasiswa terhadap mata kuliah yang disampaikannya	4,25	Sangat Setuju
19.	Dosen mampu memberikan feedback pada saat perkuliahan	4,56	Sangat Setuju
20.	Jumlah dosen memadai	4,14	Setuju
21.	Penampilan dosen selalu rapi	4,06	Setuju
22.	Perlengkapan kuliah yang menunjang kegiatan perkuliahan	4,1	Setuju

Sumber : Data bulan Juli-Agustus 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden sangat setuju dengan Jumlah mahasiswa perkelas yang sesuai dengan kapasitas, Dosen menjelaskan tujuan dan sasaran dalam setiap perkuliahan, Materi yang disampaikan sesuai dengan kurikulum, Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal, Dosen yang disiplin dalam memulai waktu belajar, Dosen yang mampu memberikan jawaban yang tepat dan memuaskan, Dosen yang mampu memberikan masukan, Dosen dapat menyampaikan materi

dengan baik dan mudah dimengerti, Dosen mampu memberikan contoh nyata untuk mempermudah pemahaman, Dosen dapat menyampaikan materi dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik, Dosen mampu menciptakan suasana perkuliahan menjadi lebih menarik, Dosen antusias dan menarik pada saat menyampaikan materi perkuliahan, Dosen mampu merangsang ketertarikan mahasiswa terhadap mata kuliah yang disampaikannya, dan Dosen yang mampu memberikan feedback pada saat perkuliahan.

Tabel 4.2.2 Persepsi Responden Tentang Kepuasan Kegiatan Belajar dan Mengajar

No.	Kegiatan Belajar Mengajar	Rata-rata	Keterangan
1.	Jumlah mahasiswa perkelas yang sesuai dengan kapasitas dirasakan puas	4,2	Sangat Setuju
2.	Dosen menjelaskan tujuan dan sasaran dalam setiap perkuliahan dirasakan puas	4,16	Setuju
3.	Materi yang disampaikan sesuai dengan kurikulum dirasakan puas	4,17	Setuju
4.	Jumlah pertemuan sesuai dengan kurikulum dirasakan puas	4,29	Sangat Setuju
5.	Kehadiran dosen sesuai dengan jadwal dirasakan puas	4,22	Sangat Setuju
6.	Dosen yang disiplin dalam memulai waktu belajar dirasakan puas	4,37	Sangat Setuju
7.	Dosen yang disiplin dalam mengakhiri waktu belajar dirasakan puas	4,29	Sangat Setuju
8.	Dosen bersedia menjawab pertanyaan mahasiswa selama kegiatan berlangsung dirasakan puas	4,27	Sangat Setuju
9.	Dosen mampu memberikan tanggapan atas setiap pertanyaan dirasakan puas	4,33	Sangat Setuju
10.	Dosen yang mampu memberikan jawaban yang tepat dan memuaskan dirasakan puas	4,24	Sangat Setuju
11.	Dosen yang mampu memberikan masukan dirasakan puas	4,31	Sangat Setuju
12.	Dosen dapat menyampaikan materi dengan baik dan mudah dimengerti dirasakan puas	4,24	Sangat Setuju
13.	Dosen mampu memberikan contoh nyata untuk mempermudah pemahaman dirasakan puas	4,37	Sangat Setuju
14.	Dosen dapat menyampaikan materi dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dirasakan puas	4,22	Sangat Setuju
15.	Dosen mampu menciptakan suasana perkuliahan menjadi lebih menarik dirasakan puas	4,22	Sangat Setuju
16.	Dosen mampu mendorong mahasiswa untuk berperan aktif di dalam kelas selama perkuliahan berlangsung dirasakan puas	4,33	Sangat Setuju
17.	Dosen antusias dan menarik pada saat menyampaikan materi perkuliahan dirasakan puas	4,24	Sangat Setuju
18.	Dosen mampu merangsang ketertarikan mahasiswa terhadap mata kuliah yang disampaikannya dirasakan puas	4,24	Sangat Setuju
19.	Dosen mampu memberikan feedback pada saat perkuliahan dirasakan puas	4,21	Sangat Setuju
20.	Jumlah dosen memadai dirasakan puas	4,07	Setuju
21.	Penampilan dosen selalu rapi dirasakan puas	4,2	Setuju
22.	Perlengkapan kuliah yang menunjang kegiatan perkuliahan dirasakan puas	4,15	Setuju

Sumber : Data bulan Juli-Agustus 2010

Dari tabel diatas ada 17 point yang menjawab sangat setuju (sangat puas) dan sisanya menjawab setuju.

4.3. Hubungan Kualitas Kegiatan Belajar Mengajar Terhadap Kepuasan mahasiswa Sebagai Upaya Peningkatan Daya Saing Perguruan Tinggi

4.3.1 Hubungan Kualitas kegiatan belajar mengajar terhadap kepuasan mahasiswa sebagai upaya peningkatan daya saing perguruan tinggi

H_0 : Kegiatan belajar mengajar tidak memberikan hubungan yang positif terhadap kepuasan

H_1 : Kegiatan belajar mengajar memberikan hubungan yang positif terhadap kepuasan

Tabel 4.3.1 : ANOVA

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.790	1	1.790	6.603	.012 ^a
	Residual	26.570	98	.271		
	Total	28.360	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas KBM

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Nilai F hitung sebesar 6,603 dan F tabel untuk alfa sebesar 0.05 dengan degree of freedom 1 dan 98 adalah 3.92 berarti F hitung > F tabel artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu adanya hubungan yang positif dalam kegiatan belajar mengajar dengan kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.3.2 : Model Summary

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.251 ^a	.063	.054	.52	.063	6.603	1	98	.012	1.752

a. Predictors: (Constant), Kualitas KBM

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

R Square yang di dapat sebesar 0,63 ini berarti hubungan kegiatan belajar mengajar dengan kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 6,3 %, persentase ini sangat kecil dibanding faktor lain yang tidak diteliti, berdasarkan pengamatan dan wawancara terhadap responden selain faktor proses belajar mengajar ada beberapa faktor lain yang dapat memberikan kepuasan terhadap mereka adalah kepastian mendapatkan pekerjaan setelah lulus, bekerja di bidang yang sesuai dengan jurusan yang mereka ambil saat ini, juga kurikulum yang mendukung mereka setelah kuliah.

5. Kesimpulan dan keterbatasan Penelitian

5.1. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menemukan beberapa keterbatasan penelitian, sehingga penelitian ini dirasakan kurang sempurna, adapun beberapa keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Sampel yang diambil hanya dari populasi 1 fakultas yaitu Fakultas Bisnis dan Manajemen, sementara di Universitas Widyatama ada 5 fakultas, sehingga pada penelitian yang akan datang sebaiknya sampel diambil dari 5 fakultas.
- b. Pengukuran variabel dari kualitas pembelajaran dilihat secara menyeluruh (global) kurang spesifik, sehingga pada penelitian yang akan datang pengukuran variabel kualitas lebih spesifik lagi berdasarkan dimensi kualitas diantaranya Reliability, Responsiveness, Competence, Access, communication, dan Tangibles

5.2. Kesimpulan

Dari hasil penelitian, kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Adanya hubungan antara Kualitas kegiatan belajar mengajar dengan kepuasan mahasiswa dengan persentase sebesar 6,3 %
2. Dari dua puluh dua item mengenai kualitas kegiatan belajar mengajar 14 diantaranya Responden menyatakan sangat setuju
3. 77,27 % responden menyatakan sangat puas terhadap kualitas kegiatan belajar mengajar
4. Faktor lain yang dapat memberikan kepuasan selain kualitas kegiatan belajar mengajar yaitu kepastian mendapatkan pekerjaan setelah lulus, bekerja di bidang yang sesuai dengan jurusan yang mereka ambil saat ini, juga kurikulum yang mendukung mereka setelah kuliah.



Daftar Pustaka

Assauri., S. 1993. Manajemen Produksi 2 Yogyakarta :BPFE

Gaspersz, Vincent . 1997, Manajemen Produktivitas Total. Jakarta : Elek Media Komputindo

Kopertis Wilayah IV Jawa Barat dan Banten edisi Juli 2008

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi keduabelas, Jakarta, PT.
Indeks

Lupioyadi, Rambat dan A.Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi kedua, Jakarta, Salemba
Empat

Tjiptono, Fandy, 2006, Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Penerbit Andi

Website :

<http://www.sfeduresearch.org/content/view>

<http://kavie-design.indonesianforum.net/pendidikan-f5>



Utama
UNIVERSITAS WIDYATAMA