ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA PRODI DIPLOMA I KEPABEANAN DAN CUKAI

Agus Sriyanto
Jurusan Kepabeanan dan Cukai, Politeknik Keuangan Negara STAN, Jl. Bintaro Utama Sektor 5, Tangerang Selatan 15222, Indonesia

E-mali: judicialagus@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Tanggal masuk
[21-08-2017]

Revisi
[12-09-2017]

Tanggal diterima
[23-11-2017]

ABSTRACT:

Improving the quality of education becomes very important nowadays to meet the increasing demands of graduates' future institutions. This research adopts five dimensions of service quality initiated by Parasuraman, Zeithaml and Berry (servqual) to assess the quality of academic services affecting student satisfaction. Once the determinants are known, they can be used by policy makers to improve student satisfaction levels. After identifying the determinant factors, policy makers can use them to improve the level of satisfaction of students. There are 100 respondents who participated in this research. The data was collected using surveys and analyzed using structural equation modeling with Smart PLS 3.0. The results showed that among five hypotheses tested, all variables have the positive influence, however, there are two latent variables which have significant associations, while the others have not. Responsiveness and empathy have positive and significant impact on the student satisfaction, while tangible, reliability and assurance have a positive impact but not significant.

Keywords: customs student satisfaction, service quality, servqual, SEM.

ABSTRAK:

Meningkatkan kualitas pendidikan menjadi sangat penting dewasa ini untuk memenuhi tuntutan kebutuhan unit pengguna yang semakin meningkat. Penelitian ini mengadopsi lima dimensi kualitas jasa yang digagas oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Servqual) untuk menilai kualitas layanan akademik yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Setelah faktor-faktor penentu dari dimensi *servqual* dapat diketahui maka faktor-faktor tersebut dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk meningkatkan tingkat kualitas layanan kepada mahasiswa. Ada 100 responden di pilih secara acak dari total populasi yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan survei *online* dan dianalisis dengan pemodelan persamaan struktural dengan bantuan *software* Smart PLS 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *servqual*, semua variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, namun dari lima variabel tersebut hanya dua variabel laten yang mempunyai pengaruh signifikan, sementara tiga variabel yang lain tidak signifikan. Daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa, sedangkan bukti fisik, keandalan dan jaminan memiliki dampak positif namun tidak signifikan.

Kata Kunci: kepuasan, Mahasiswa Bea dan Cukai, kualitas layanan, Servqual, SEM

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan program kebijakan pengetatan (*moratorium*) perekrutan calon pegawai negeri sipil (PNS) yang dicanangkan oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo-Jusuf Kalla (2014-2019), Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) merupakan salah satu unit kerja di bawah Kementerian Keuangan yang terdampak langsung dengan kebijakan ini sehingga tidak bisa menambah jumlah pegawai melalui jalur penerimaan umum untuk untuk lulusan SLTA/SMK sederajat dan jalur Sarjana/ Pascasarjana yang rekrutmennya diadakan terakhir pada tahun 2014, Kemenpan-RB hanya memberikan kesempatan penerimaan pegawai DJBC melalui jalur pendidikan ikatan dinas Diploma I, III dan IV ikatan dinas yang dilaksanakan melalui Badan Pendidikan dan Pelatihan (BPPK), instansi di bawah Kementerian Keuangan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pendidikan, pelatihan dan sertifikasi kompetensi di bidang keuangan negara. Politeknik Keuangan Negara STAN saat ini merupakan perguruan tinggi kedinasan yang diberi tugas dan wewenang untuk menyelenggarakan pendidikan ikatan dinas tersebut dengan standar dan prosedur yang ditentukan oleh Menteri Keuangan melalui Kepala BPPK, sesuai dengan Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Keuangan Negara STAN, Peraturan Menteri Kuangan Nomor 137/PMK.01/2015 (PMK 137) dan juga standar nasional pendidikan tinggi yang tertuang dalam Peraturan Menteri Ristekdikti Nomor 44 Tahun 2015. PKN STAN menurut PMK 137 didirikan untuk mengemban misi meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia di bidang pengelolaan keuangan negara yang sebelumnya dianggap belum optimal, oleh karena itu kualitas layanan pendidikan harus segera meningkat agar sesuai dengan standar nasional perguruan tinggi dan harus juga disesuaikan dengan kebutuhan DJBC yang menjadi tema dalam penelitian ini.

Identifikasi Masalah

Dalam rangka mengoptimalkan peran dan Fungsi DJBC pada tahun 2016, telah dilakukan penyempurnaan terhadap organisasi dan tata kerja instansi vertikal DJBC melalui PMK 188/PMK.01/2016. Hal ini merupakan upaya DJBC merespon kebutuhan peningkatan kapasitas organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan visi dan misi DJBC yang tertuang dalam KEP-105/BC/2014 guna mendukung pencapaian kebijakan Presiden Joko Widodo yang disebut Nawacita. Pada Tahun 2015 juga telah dilakukan *monitoring and evaluation* (*Monev*) dengan tema Penguatan Pengawasan DJBC dengan hasil enam Kantor Wilayah DJBC direkomendasikan untuk dimekarkan antara lain Kanwil DJBC Kalimantan Bagian Barat, Kanwil DJBC Sumatera Bagian Barat, Kanwil DJBC Kalimantan Bagian Selatan, Kanwil DJBC Sulawasi Bagian Utara dan Kanwil Khusus Papua, sedangkan Kanwil Jateng-DIY tidak jadi dimekarkan karena alasan cakupan pengawasan yang sudah cukup (OTL DJBC, 2017).

Penambahan jumlah Kanwil tersebut di atas berakibat kepada penambahan jumlah pegawai baru secara signifikan, dalam rangka mendukung tupoksi DJBC pada masing-masing Kanwil baru. Kebijakan ini berakibat timbulnya beban kerja tambahan pada instansi DJBC, karena beban kerja sudah dinilai sesuai dengan volume, bobot dan norma waktu pengerjaan untuk masing-masing pegawai sesuai dengan analisis beban kerja (*work load analysis*) yang diatur dalam PMK.140/PMK.01/2006 sehingga struktur organisasi dan beban kerja semula sudah *fit* menjadi berkurang.

Untuk mengisi kebutuhan jumlah pegawai baru yang relatif cepat dengan jumlah yang besar, DJBC meminta penambahan jumlah lulusan Program Diploma I yang sudah melalui pendidikan kepabeanan dan cukai untuk memenuhi kualifikasi sebagai Pemeriksa Bea dan Cukai sesuai dengan ketentuan PMK 184/PMK.04/2014, maka untuk merespon jumlah kebutuhan tersebut, Jurusan Kepabeanan dan Cukai PKN STAN melalui Program Studi Diploma Satu-nya, mendapat amanah untuk mendidik 28 kelas pada tahun akademik 2016-2017, dengan

rincian 21 Kelas untuk kelas Jakarta dan dan sisanya 7 Kelas untuk kelas Balai Diklat Keuangan BPPK di tujuh daerah. Jumlah ini naik 280% dari jumlah kelas semula di tahun akademik 2015-2016 dengan jumlah kelas sebanyak 10 kelas. Pada tahun 2017 jumlah kelas kembali meningkat menjadi 37 kelas di tahun akademik 2017-2018 atau naik 130%. Dengan adanya peningkatan jumlah siswa tersebut tentu tidak boleh berimbas pada menurunnya tingkat kualitas layanan akademik yang sudah diberikan selama ini, dan memang harus selalu ditingkatkan sesuai dengan amanah Menteri Keuangan dalam PMK 137, walaupun faktanya Jurusan Kepabeanan dan Cukai masih mengalami kendala dengan terbatasnya sumber daya manusia terutama Dosen Tetap dan Staf Jurusan karena masih dalam proses penataan dan pengisian pegawai.

Prodi Diploma Satu Kepabeanan dan Cukai dipilih menyelenggarakan pendidikan pembentukan pegawai DJBC, bukan tanpa alasan karena sesuai dengan pendapat Djohar (2007,1285) yang menyatakan bahwa pendidikan vokasi merupakan program pendidikan dengan kurikulum khusus yang bertujuan menyiapkan mahasiswa menjadi tenaga kerja yang professional. Prodi Diploma Satu Kepabeanan dan Cukai ditunjang oleh dosen-dosen berpengalaman baik dosen tetap maupun tidak tetap yang berasal dari unit-unit teknis, praktisi di bidang kepabeanan dan cukai, ahli dalam hal pengelolaan keuangan negara, dan ditambah dengan dengan standar dosen perguruan tinggi yang mensyaratkan dosen haruslah lulusan Strata 2/ Profesi. Sampai bulan Januari tahun 2017 jumlah yang sudah diangkat sebagai dosen tetap tercatat sebanyak 73 orang, mereka berasal dari berbagai unit-unit eselon I di Kemenkeu, dari BPPK dan *non*-BPPK, Dosen-Dosen tidak tetap dari Unit-unit Eselon I di Kemenkeu dalam jejaring program *corporate university*, Dosen-Dosen dari unit kerja *non*-Kemenkeu dan juga praktisi professional yang sebagian merupakan alumni STAN.

Selanjutnya Setyanto, Rahman, dan Trisagita, (2013) menjelaskan bahwa perbaikan kualitas layanan pendidikan dapat dilakukan dengan pengukuran kepuasan mahasiswa berdasarkan dimensi mutu layanan melalui survei tingkat kualitas layanan terhadap atribut-atribut yang berikan terkait proses pembelajaran. Sejalan juga dengan Pasal 60 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 3003 tentang Sistem Pendidikan Nasional untuk menentukan kelayakan suatu program studi harus didasarkan kriteria yang bersifat terbuka. Sejauh pengamatan peneliti memang telah dilakukan survei penilaian kualitas dosen/ pengajar dan kurikulum, melalui kegiatan evaluasi pengajar tiap semester berjalan sehingga kualitas dosen dan kurikulum menjadi lebih baik, namun secara keseluruhan peneliti masih menganggap bahwa ada bagian-bagian lain yang belum dievaluasi kinerjanya khususnya terkait dengan pelayanan kepada mahasiswa sesuai dengan hasil penelitian Martasubrata, (2016) yang menunjukan mutu layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, peneliti tertarik menjawab permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas layanan akademik pada Program Studi Diploma Satu Kepabeanan dan Cukai yang diberikan pada tahun akademik 2016-2017?
2. Menganalisis apakah terjadi hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa?

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan akademik yang diterima mahasiswa.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai bahan evaluasi dan memperbaiki standar pelayanan akademik yang akan diberikan.

2. STUDI LITERATUR

A. Kualitas Layanan Akademik

Seringkali dalam menghadapi pekerjaan sehari-hari kita dituntut untuk melaksanakan tugas dengan baik dan menghindari kesalahan *zero mistake*. Walaupun standar operasional prosedur sudah ditetapkan namun tentu saja

hasil pekerjaan belum tentu memenuhi keinginan pemangku kepentingan yang beragam. Mahasiswa merupakan konsumen utama dalam proses pendidikan yang harus mendapatkan kualitas layanan akademik yang berkualitas agar menghasilkan lulusan yang diharapkan unit penempatan pegawai. Lalu apakah yang dimaksud dengan dengan kualitas? Jawaban dari pertanyaan ini tentu saja beragam dan sangat tergantung sesuai perkembangan jaman, individu yang berlainan akan menilai setiap kriteria berlainan (Tjiptono, 2016).

Peningkatan layanan akademik tentunya menjadi keharusan untuk mendukung upaya dan strategi pembelajaran mahasiswa. Menurut Wibawa (2015) karena kualitas merupakan suatu istilah yang paling sering dipertanyakan oleh pengguna layanan ketika mereka hendak menggunakan suatu layanan. Sugiyono (2014) mendefinisikan mutu sebagai keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk jasa, orang, proses, dan lingkungan yang mencapai atau melebihi harapan. Seiring dengan meningkatnya peran perguruan tinggi, perguruan tinggi juga dituntut untuk terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dari perguruan tinggi (Yuniarti, 2014)

Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa layanan pendidikan adalah dengan membandingkan antara tingkat kualitas persepsi pelanggan mengenai kepentingan/harapan suatu atribut terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan (kenyataan) untuk memperbaki kualitas jasa layanan akademik yang sedang berjalan yang terkenal di dunia *marketing* jasa dengan sebutan model Servqual, melalui atribut-atribut ini akan didapatkan hasil atribut-atribut apa saja yang sudah sesuai dengan harapan dan atribut yang masih belum sesuai harapan. Rumus skor servqual: skor Persepsi - skor Harapan, Zeithaml *et al* (1990)

Pendekatan *service quality* ini merupakan metode yang dikembangkan tiga pakar pemasaran yaitu Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mereka mempublikasikan lima *gap* kualitas jasa yang akan menjadi sumber masalah kualitas jasa Parasuraman *et al*. (1985). Mereka mengembangkan model Servqual ini dengan tujuan membantu para manajer perusahaan untuk menganalisa sumber masalah dari kualitas dan menemukan cara-cara memperbaiki kualitas jasa. Jasa yang dipersepsikan pelanggan (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan.

Persepsi manajemen terhadap ekspektasi pelanggan memandu keputusan menyangkut spesifikasi kualitas jasa yang harus diikuti perusahaan dan diimplementasikan dalam penyampaian jasa kepada para pelanggan. Pelanggan mengalami proses produksi dan penyampaian jasa sebagai komponen kualitas berkaitan dengan proses (*process-related quality*) dan solusi teknis yang diterima melalui proses tersebut sebagai komponen kualitas berkaitan dengan hasil (*outcome-related quality*)

Selanjutnya setelah melalui berbagai penelitian industri jasa, Parasuraman *et al*. (1985) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa: 1. reliabilitas, yang terdiri dari konsistensi kinerja dan hasil kerja yang dapat dipercaya, (*right the first time*), 2. responsivitas, yaitu kesiapsediaan membantu pengguna jasa, 3. kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan 4. akses, yaitu petugas gampang dihubungi atau ditemui, 5. kesopanan, perilaku pegawai kontak (*frontliner*) yang sopan, santun, ramah dan menghormati konsumen jasa, 6. komunikasi, dapat menyampaikan informasi dalam bahasa yang mudah dipahami, setia mendengarkan pesan, saran dan keluhan pelanggan, 7. kredibilitas, yaitu sifat jujur dan selalu dapat dipercaya, menjaga perilaku, dan interaksi yang baik dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*), 8.keamanan, yaitu menjaga konsumen dari segala macam resiko dan ketidaknyamanan, 9. kemampuan memahami pelanggan, yaitu berusaha memahami kebutuhan pelanggan, memberikan perhatian secara individual, dan mengenal konsumen tetap dengan baik, dan 10. Bukti-bukti fisik (*tangibles*), meliputi

tampilan sarana dan prasarana fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi yang digunakan perusahaan.

Dalam riset selanjutnya *Parasuman et al.* (1988) menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian terdapat lima dimensi utama yang disusun berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

Keandalan**,** berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, Reliabilitas ini oleh pengguna jasa dilihat sebagai "*Accurate service"* (Parasuman *et al*., 1988 p.23)

Daya tanggap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, dilihat sebagai "*Service time"*, (Parasuman *et al*., 1988 p.23)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, dilihat sebagai "*Qualified staff"*, (Parasuman *et al*., 1988 p.23).

Empati, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman, dikenal sebagai "*Welcoming staff*", (Parasuman *et al*., 1988 p.23)

Bukti Fisik, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan, dikenal sebagai *"Shop display" (positioning),* (Parasuman *et al*., 1988 p.23)

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa

Pariseau dan McDaniel (1997) membandingkan antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sekolah bisnis, meliputi pelayanan dosen, materi yang diberikan dan pelayanan non-akademik menggunakan variabel *tangibles, reliability, empathy, responsiveness* dan *assurance*, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sekolah harus memiliki tingkat *assurance*/jaminan yang tinggi kemudian baru diikuti oleh variabel *responsiveness*, hal ini juga telah sesuai dengan persepsi manajemen sekolah bisnis.

Setyanto *et al* (2013) menyatakan bahwa perbaikan mutu berkelanjutan dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu layanan pendidikan dapat dilakukan dengan melaksanakan pengukuran kepuasan mahasiswa berdasarkan dimensi mutu layanan. Hasilnya berdasarkan analisis *gap*, semua skor *gap* bernilai negatif sehingga tiap dimensi kualitas jasa masih perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Dimensi kualitas jasa yang mendapatkan prioritas untuk diperbaiki/ditingkatkan adalah dimensi *Tangibles* (selisih nilai *gap* -1,954) dan dimensi *Reliability* (selisih nilai *gap* -1,922).

Menurut hasil penelitian Yuniarti, (2014) selanjutnya terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan sebesar 54,2% dan secara parsial masing-masing keandalan 19,98%, daya tanggap 23,25%, bukti fisik 25,34%, empati 21,57%, dan jaminan 18,10%.

Hasil penelitian Zeithaml dan Berry, (1994) yang menyatakan bahwa lima dimensi *service quality*, sangat berpengaruh terhadap tercapainya *satisfaction* pelanggan.

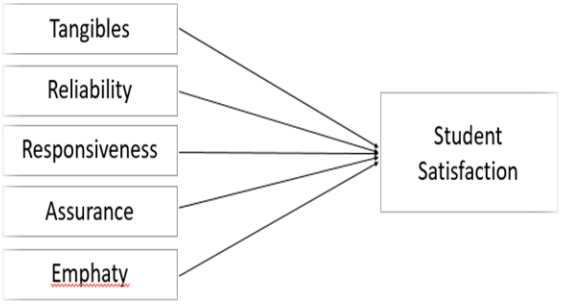
Hasil penelitian Agbor (2011) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara layanan kualitas dan kepuasan pelanggan. Sementara secara parsial dari dimensi *servqual* menunjukkan bahwa: *´responsiveness'*, *empathy´* dan *´reliability´* bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan; secara parsial *´reliability'* dan *'empati'*, berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi '*responsiveness* ' tidak berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan; dan sementara itu kualitas layanan secara signifikan berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan identifikasi masalah, tujuan penelitan, landasan teori, dan hasil penelitian sebelumnya, maka sebagai dasar menyusun hipotesis, kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini bahwa variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber diolah peneliti

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian Zeithaml *et al.* (1994), Yuniarti, (2014), Pariseau dan McDaniel (1997) Peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H1 = variabel *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
2. H2 = variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
3. H3 = variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
4. H4 = variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.
5. H5 = variabel *empathy* berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

3. METODE PENELITIAN

Untuk menggambarkan bagaimana kah kualitas layanan akademik yang diterima menurut persepsi mahasiswa, penelitian ini menggunakan dua metode, pertama statistik deskriptif dengan menggunakan *software* SPSS 23 untuk melihat tingkat kesesuaian layanan akademik dan yang kedua metode statistik inferensial dengan menggunakan bantuan *software* Smart PLS 3.0 untuk menganalisis tingkat signifikansi diantara variabel endogen dan eksogen dan membuat model penelitian.

A. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian layanan dengan mengukur persepsi responden mengenai tingkat kualitas akademik yang diterima dan persepsi mutu layanan akademik yang diharapkan. Persepsi responden diukur menggunakan lima indikator yaitu 1. *tangible* (bukti fisik), 2. *realiability* (keandalan), 3. *responsiveness* (daya tanggap), 4. *assurance* (jaminan), dan 5. *empathy* (empati).

Data yang diperoleh dari responden kemudian dibentuk dalam tabulasi data dengan skala *likert*. Data yang diperoleh dicari perhitungan rata-rata setiap *item* pertanyaan dari kedua variabel yaitu kinerja layanan dan kepentingan pelanggan digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian dalam dimensi *servqual*, Wibawa, D.A, (2015). Mengukur tingkat kesesuaian layanan dihitung menggunakan rumus Martila dan James, dengan persamaan sebagai berikut

$$Ki = \frac{Xi}{Yi} X100\% \text{.....(Martila dan James dalam J. Supranto, 2006: 241)}$$

Di mana

Ki = tingkat kesesuaian layanan
Xi = layanan yang diberikan
Yi = harapan layanan

Keakurataan data harus didukung untuk melakukan suatu interpretasi dan pendiskripsian dari data yang diperoleh. Dalam survei ini analisis kualitatif meliputi analisis tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan skor kinerja dan harapan pengguna layanan.

Rumus untuk perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan harapan sebagai berikut:

$$\bar{x}kinerja = \frac{\sum x}{N}$$

Di mana

$\bar{x}$= nilai rata-rata penilaian layanan yang diberikan untuk seluruh responden

N= jumlah total responden

Perhitungan nilai rata-rata harapan responden untuk pertanyaan dalam kuisioner sebagai berikut.

$$\bar{y}kinerja = \frac{\sum y}{N}$$

di mana

$\bar{y}$= Nilai rata-rata penilaian harapan seluruh responden

N= jumlah total responden

Untuk menggambarkan posisi kinerja dan kepentingan dari setiap dimensi dalam rangka pengambilan implikasi manajerial, maka perlu dibuat diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{x}$, $\bar{y}$) dimana $\bar{x}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat layanan yang diberikan seluruh atribut dan $\bar{y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Setiap pernyataan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius metode *importance-performance analysis (IPA)*. IPA digunakan untuk membandingkan antara tingkat persepsi pelanggan mengenai harapan suatu atribut terhadap tingkat layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Analisis IPA menggunakan nilai *mean* untuk tingkat harapan dan tingkat layanan yang diberikan semua atribut yang ditemukan yang telah dilakukan sebelumnya. Selisih antara nilai *mean* tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tersebut merupakan *gap* yang terjadi untuk atribut tersebut. Nilai positif dari *gap* tersebut menunjukkan bahwa institusi kampus telah berhasil memuaskan harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif dari *gap* tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa bahwa harapannya belum dapat dipenuhi organisasi.

B. Metode Statistik Inferensial

Pengolahan data sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik menggunakan *structural equation modeling* (SEM) karena variabel independen dan variabel dependennya masing-masing memiliki lebih dari satu metrik dan bersifat *unobserved*. Analisis SEM dengan menggunakan PLS dilakukan dalam melalui dua tahap, yaitu evaluasi model struktural (*outer model*) dan evaluasi model pengukuran (*inner model)*. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent validity* dengan syarat nilai *loading factor*>70 dan *discriminant validity* dengan syarat nilai AVE>0,5 dari indikatornya dan *composite reliability* (cronbach alpha *>0,70)* untuk *block* indicator menurut Ghozali dan Latan (2015,7). Sedangkan *outer model* dengan indikator formatif dievaluasi berdasarkan pada *substantive contentnya* yaitu dengan membandingkan besarnya relatif *weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut, Ghozali (2014, 39) mengutip pernyataan Chin, sedangkan evaluasi *inner* model *inner model* dievaluasi dengan melihat persentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai R^2 untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q squares test* (Stone, 1974; Geisser, 1975) R^2sebesar 0,75 (kuat), 0,5 (moderat), 0,25 (lemah) dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik (jika t-statistik jika t-statistik yang dihasilkan variabel > t-*value* 1,65 pada level signifikansi 10%, 1,96 pada level signifikansi 5%, dan 2,58 pada level signifikansi 1% (Ghozali dan Latan 2015, 81) yang didapat lewat prosedur *bootstrapping*

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Diploma Satu Kepabeanan dan Cukai khususnya bagi mahasiwa yang berlokasi pendidikan di PKN STAN Bintaro, yang berjumlah 821 orang responden. Penentuan ukuran sampel

penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus slovin,Sugiyono (2006:57) dengan rumus: $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

di mana:

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e= taraf kesalahan (*error*) sebesar 0,10 (10%).

Dari rumus diatas maka besarnya jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut:

$n = \frac{821}{1+821(0,10)^2}$, n= 89 orang

Dari kuesionair yang berhasil dikumpulkan peneliti memperoleh sejumlah 716 responden mengisi, dan karena keterbatasan penggunaan *software* Smart PLS untuk *student version* maksimal 100 observer, maka PLS SEM tidak bermasalah walaupun dengan menggunakan ukuran sampel yang kecil.

Ukuran sampel kecil disyaratkan minimal 10 kali besarnya indikator formatif terbanyak yang digunakan untuk mengukur 1 variabel laten atau atau 10 kali dari jumlah jalur struktural terbanyak yang ditujukan ke variabel laten tertentu dalam model struktural. Penelitian yang dilakukan oleh Chin dan Newsted (1999) membuktikan hanya dengan menggunakan 20 data mereka dapat menggunakan PLS SEM dengan benar.

D. Pengambilan Sampel Penelitian

Dari jumlah mahasiswa yang mengisi kuesionair kemudian diacak (random), peneliti memilih *probability sampling* karena setiap elemen dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai subyek dalam sampel, dari 89 orang sampel menurut rumus Slovin kemudian dibagi menjadi 21 (kelas) diperoleh hasil 4,2 orang digenapkan ke atas menjadi 5 orang perkelas, kemudian dipilih 3 sampel mahasiswa laki-laki dan 2 sampel mahasiswa perempuan sesuai dengan persentase jumlah antara mahasiswa laki-laki dan perempuan (*stratified random sampling*). Namun demikian apabila dijumlahkan maka total sampel yang diambil adalah 105 orang sehingga peneliti kembali mengacak total sampel dan mengambil 5 orang sampel untuk dieliminasi sehingga total sampel menjadi 100 orang.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif Uji Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui sejauh mana kuesionair dalam penelitian ini dapat diandalkan maka peneliti melakukan kedua uji tersebut dengan keterangan sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji instrumen menggunakan data lapangan (*field test*) sebanyak 100 responden. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* Pearson dengan membandingkan r hitung *item* variabel atas skor totalnya dengan *degree of freedom* (df)=n-2, df=100-2=98. Dengan *alpha* 0,05 dan diuji dua sisi, atas df tersebut didapat nilai r_{tabel} = 0.1966. Item pertanyaan dikatakan *valid* jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil analisis korelasi *product moment* Pearson diperoleh hasil untuk semua *item* pertanyaan dinyatakan *valid* karena memikili r_{hitung} mulai dari 0,426 sampai dengan 0.845.

2) Uji reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *cronbach alpha* dengan menggunakan *software* IBM SPSS 23 dengan hasil sebagai berikut;

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Jumlah *Item/pertanyaan*	Keputusan
Tangibles	0.863	8	Reliabel
Reliability	0.929	11	Reliabel
Responsivenes	0.911	6	Reliabel
Assurance	0.933	9	Reliabel
Empathy	0.927	8	Reliabel

Sumber: diolah peneliti menggunakan SPSS 23

3) Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data secara umum. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner

diberi skor kemudian direkapitulasi. Data tersebut diolah kemudian diperoleh rata-rata skor untuk kinerja dan harapan dengan menggunakan rumus Servqual diperoleh *gap* antara kinerja pelayanan dan harapan Zeithaml, *et al* (1990) dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Perbandingan Skor Kinerja dan Harapan Pengguna Layanan (Skor Servqual)

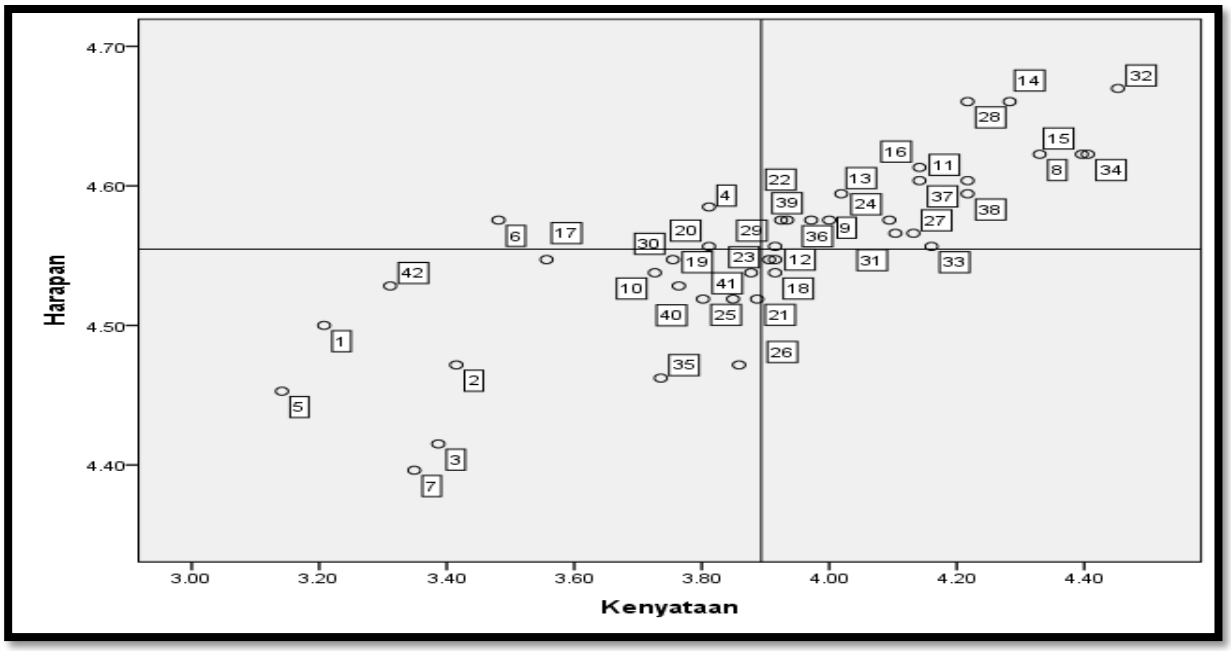
Variab	Item	Harapan	Kenyataan	GAP	Variab	Item	Harapan	Kenyataan	GAP
Tangibles	1	4.5	3.21	-1.29	Responsivenes	22	4.6	3.92	-0.65
	2	4.5	3.42	-1.06		23	4.5	3.91	-0.64
	3	4.4	3.39	-1.03		24	4.6	4.09	-0.48
	4	4.6	3.81	-0.77		25	4.5	3.80	-0.72
	5	4.5	3.14	-1.31	*Assurance*	26	4.5	3.86	-0.61
	6	4.6	3.48	-1.09		27	4.6	4.13	-0.43
	7	4.4	3.35	-1.05		28	4.7	4.22	-0.44
	8	4.6	4.33	-0.29		29	4.6	3.92	-0.64
Reliability	9	4.6	4.00	-0.58		30	4.5	3.75	-0.79
	10	4.5	3.73	-0.81		31	4.6	4.10	-0.46
	11	4.6	4.22	-0.39		32	4.7	4.45	-0.22
	12	4.5	3.92	-0.63		33	4.6	4.16	-0.40
	13	4.6	4.02	-0.58		34	4.6	4.41	-0.22
	14	4.7	4.28	-0.38	Empathy	35	4.5	3.74	-0.73
	15	4.6	4.40	-0.23		36	4.6	3.97	-0.60
	16	4.6	4.14	-0.47		37	4.6	4.14	-0.46
	17	4.5	3.56	-0.99		38	4.6	4.22	-0.38
	18	4.5	3.92	-0.62		39	4.6	3.93	-0.64
	19	4.5	3.88	-0.66		40	4.5	3.76	-0.76
Respo	20	4.6	3.81	-0.75		41	4.5	3.85	-0.67
	21	4.5	3.89	-0.63		42	4.5	3.31	-1.22

Sumber : diolah peneliti menggunakan SPSS 23

Dari hasil analisis perbandingan *gap/* diketahui bahwa tidak ada satupun variabel yang sudah melebihi harapan mahasiswa (pelayanan belum prima).

Langkah selanjutnya adalah menilai tingkat kesesuaian memperbandingkan skor kinerja pelayanan dengan $\bar{x}kinerja = \frac{\sum 164}{42}$ =3.89 dengan skor kinerja harapan $\bar{y}kinerja = \frac{\sum 191}{42}$=4.55, sehingga nilai tingkat kesesuaian kualitas layanan akademik = Ki = $\frac{3.89}{4.55}$X100%=85%. Setelah menilai tingkat kesesuaian yang dilakukan selanjutnya adalah membuat diagram kartesius untuk memetakan atibut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis sehingga diperoleh rekomendasi menjadi prioritas utama (dianggap penting namun belum terpenuhi), prioritas rendah (dianggap kurang penting dan pelayanan juga kurang, pertahankan prestasi (dianggap penting dan sudah berhasil dipenuhi) atau berlebihan (dianggap kurang penting dan diberikan berlebihan (J.Supranto, 2006: 242). Hasil analisis IPA untuk mengetahui posisi harapan dan kenyataan sebagai berikut:

Gambar 2. Hasil *Importance-Performance Analysis*



Sumber : diolah peneliti menggunakan SPSS 23

Keterangan:

1. Prioritas utama: 12,23,18 (3 *item*)
2. Prioritas rendah: 1,2,3,5,7,10,17,19,21,25,26,30,35,40,41,42 (16 *item*)
3. Pertahankan prestasi: 13,22,24,27,29,31,33,36,39 (9 *item*)
4. Pelayanan berlebihan:6,4,20 (3 *item*)

B. Metode Statistik Inferensial Menggunakan Smart - PLS 3.0

1) Evaluasi model pengukuran

Ghozali dan Latan (2015, 73) menjelaskan bahwa: "*Outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi melalui validitas *convergent* dan *discriminant* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach alpha* untuk blok indikatornya

a. Uji validitas *convergent* dan *discriminant*

Nilai validitas konvergen dapat dilihat dari nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Menurut Chin (1998) sebagaimana dikutip Ghozali dan Latan (2015, 76), *rule of thumb* untuk *loading factor* adalah >0,70 untuk *confirmatory research* dan >0,60 untuk *exploratory research.* Dari hasil pengolahan data untuk indikator yang tidak memenuhi syarat adalah sebagai berikut: indikator *tangible* untuk *item* 1 (0,626), item 4 (0.679), dan item 8 (0.638), indikator *reliability* untuk *item* 10 (0.544), item 12 (0.653) dan *item* 17 (0.649), indikator *assurance item* 30 (0.609), dan indikator *empathy item* nomor 42 (0.576) sehingga item-item tersebut dihapus karena tidak memenuhi validitas konvergen.

Selanjutnya adalah menilai *average variance extracted* (AVE), nilai AVE yang dijadikan patokan untuk menilai validitas konvergen adalah >0,50. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil bahwa semua variabel memenuhi syarat validitas *convergen* karena mempunyai nilai AVE>0.50.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite ...	Average Varianc...
Reliability	0.925	0.926	0.938	0.655
Res	0.902	0.908	0.925	0.672
SS	0.896	0.905	0.924	0.709
Tangibles	0.835	0.847	0.883	0.603
ass	0.937	0.941	0.947	0.693
emp	0.925	0.926	0.940	0.691

Sumber : diolah peneliti menggunakan Smart-PLS 3.0

b. Uji validitas diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk melihat apakah ada korelasi yang tinggi antar valiabel konstruk (Ghozali dan Latan (2015, 74), diuji dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel nilainya harus >0,70. Dari hasil pengolahan data untuk semua indikator memenuhi syarat validitas diskriminan karena >0,70.

c. Uji Reliabilitas

Ghozali dan Latan (2015, 75) menyatakan bahwa: "Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk". Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *cronbach's alpha dengan nilai* >0,70 dan *composite reliabity dengan* nilai >0,70 sering disebut *Dillon-Goldstein's.* Dari hasil pengolahan data untuk semua indikator memenuhi syarat dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliabity* >0,70 sehingga dapat dinyatakan *reliabel.*

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Al...	Composite Rel...
Ass	0.937	0.947
Emp	0.925	0.940
Reliability	0.925	0.938
Res	0.902	0.925
Student Satisfa...	0.896	0.924
Tangibles	0.835	0.883

Sumber : diolah peneliti diolah peneliti menggunakan Smart-PLS 3.0

2) Evaluasi model struktural (*inner model*)

a. Evaluasi nilai *R-squares*

Hair *et al*. dalam Ghozali dan Latan (2015, 81) menyatakan bahwa nilai R-squares 0,75, 0,50 dan 0,25 menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah, dengan nilai R-squares 0,50 berarti sebanyak 75% variasi variabel *student satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *tangibles, responsiveness, reliability, assurance*, dan *empathy,* sementara 35% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian, sedangkan nilai R-*squares* dari penelitian ini diperoleh nilai 0.821 (82%).

Tabel 5. Hasil Evaluasi nilai *R-squares*

	R Square	R Square Adjus...
Student Satisfa...	0.821	0.811

Sumber : diolah peneliti menggunakan Smart-PLS 3.0

b. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan dengan teknik mensampel ulang (*resampling),* dengan melakukan metode *bootstrapping. Number of bootstrap* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5.000, sesuai dengan rekomendasi Hair dan Henseler dalam Ghozali dan Latan (2015, 80), jenis *bootstrapping* yang dipilih adalah *no sign changes*, *test type* dan *confidene interval method* yang digunakan adalah *two tailed* dengan level signifikansi 0,05 (5%) dan *bias-corrected and accelerated bootstrap*. Hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Hipotesis

	Original Sampl...	*Sample Mean...*	*Standard Devia...*	*T Statistics*	*P Values*
Ass→SS	0.096	0.087	0.096	1.005	0.315
Emp→SS	0.288	0.289	0.134	2.152	0.031
Rel→*SS*	0.092	0.096	0.142	0.648	0.517
Res →SS	0.464	0.463	0.123	3.766	0
Tang→*SS*	0.011	0.018	0.066	0.169	0.865

Sumber : diolah peneliti diolah peneliti menggunakan Smart-PLS 3.0

Keterangan : *t-value* 1,65 (*significance level* = 10%), 1,96 (*significance level* = 5%), dan 2,58 (*significance level* = 1%).

Sehingga dari hasil analisis tabel di atas dapat kita lihat bahwa variabel paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa berturut-turut adalah (1) *responsiveness*

dengan koefisien jalur 0.464 (46.4%) dan variabel (2) *empathy* 0.288 (28.8%) keduanya masing-masing memiliki hubungan positif dan signifikan (t-statistik > t-value), (3) *tangible* 0.11 (11%), (4) *assurance* 0.096 (9,6%) dan (5) *reliability* 0.092 (9,2%) ketiganya memiliki hubungan positif dan namun tidak signifikan karena (t-statistik < t-*value*).

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Kode	Keputusan	Keterangan
H_1	Diterima	Tidak signifikan
H_2	Diterima	Tidak signifikan
H_3	Diterima	Signifikan
H_4	Diterima	Tidak signifikan
H_5	Diterima	Signifikan

Sumber : diolah peneliti

c. Hasil Interpretasi

(1) Pengaruh positif dan signifikan antara variabel *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa peningkatan aspek *responsiveness* dan aspek *empathy* akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.

(2) Pengaruh yang positif tidak signifikan aspek *tangible, reliability* dan *assurance* terhadap *student satisfaction*, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan ketiga aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, namun sebagian besar responden belum merasakan manfaat pelayanan sesuai dengan harapan mereka, sehingga perlu ditingkatkan kualitasnya agar menambah skor kepuasan mahasiswa.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa simpulan dan saran yang dapat dalam penelitian ini adalah bahwa yang pertama dari 42 *item* indikator variabel laten yang diteliti skor kesesuaian antara harapan dan kenyataan tingkat layanan yang dicapai sudah termasuk kategori baik dengan skor kinerja pelayanan 3.89, dibandingkan dengan skor harapan yang tinggi sebesar 4.55 sehingga skor tingkat kesesuaian layanannya sebesar 85%. Harapan para Mahasiswa Program Studi Diploma Satu Kepabeanan dan Cukai memang cukup tinggi karena Program Studi Diploma Satu Kepabeanan dan Cukai PKN STAN merupakan Prodi vokasi ikatan dinas yang sudah dikenal baik dan membawa nama besar DJBC Kementerian Keuangan sehingga ada harapan besar setelah mereka lulus akan segera ditempatkan menjadi calon pegawai negeri sipil di lingkungan DJBC. Namun faktanya belum terjadi kepuasan dalam menjalani pendidikan dengan adanya persepsi kualitas layanan yang belum sesuai, sehingga dengan pencapaian kesesuaian 85% mengindikasikan bahwa masih banyak aspek-aspek yang perlu diperbaiki sesuai dengan penelitian ini.

Kedua, setelah diteliti hubungan kausalitas antara masing-masing variabel laten dengan menggunakan *software Smart* PLS, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai R-*squares* sebesar 82% artinya kepuasaan mahasiswa 82% dipengaruhi oleh variabel-variabel penelitan ini dan 18% dipengaruhi variabel di luar penelitian, sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel: (1) *responsiveness* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.464 (paling berpengaruh); (2) *empathy* 0.288 (28.8%) keduanya memiliki hubungan positif dan signifikan (t-statistik > t-*value*), dan variabel (3) *tangible* 0.11, (4) *assurance* 0.096 (5) *reliability* 0.092 (paling lemah), ketiganya memiliki hubungan positif dan namun tidak signifikan karena (t-statistik < t-*value*), ketiga variabel ini perlu diperhatikan karena sebagian besar belum merasakan manfaat layanan akademik yang diberikan sehingga perlu peningkatan kualitas layanan agar menambah skor kepuasan mahasiswa

DAFTAR PUSTAKA

Agbor, J. M. (2011). *The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality : a study of three Service sectors in Umeå* .

Martasubrata, N. (2016). Academic Service Quality as Determinant of Student

Satisfaction, *1*, 143–151.

OTL DJBC. (2017). Dampak dan Perubahan Reorganisasi Vertikal, WBC *49 (3)*, 14. Retrieved from http://www.beacukai.go.id/berita/warta-bea-cukai-volume-49-nomor-3-maret-2017.html

Parasuman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–37.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Model Service Its Quality and Implications for Future, *49*(4), 41–50.

Setyanto, N. W., Rahman, A., & Trisagita, A. (2013). Penerapan Metode Delphi dan Servqual untuk Perbaikan Mutu Pelayanan (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri Universitas Brawijaya). *Prosiding Seminar Nasional Terpadu Keilmuan Teknik Industri, Malang*, SMG4.1-SMG4.6.

Sugiyono, S. dan A. N. (2014). *Citra pendidikan nasional*.

Yuniarti, Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Trikonomika*, *13*(1), 49–61. Retrieved from http://jurnal.fe.unpas.ac.id/ojs/index.php/trikonomika/article/view/91

Zeithaml, A., & Berry, L. (1994). of Expectations as a Standard in Measuring Comparison Service for Quality : Implications Further Research, *58*(1), 111–124.

Tjiptono, G. C. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* Edisi 4. Yogyakarya: Penerbit ANDI.

Wibawa, D. A. (2015, Februari 11). Retrieved from bppk.kemenkeu.go.id: http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/147-artikel-anggaran-dan-perbendaharaan/20541-mengukur-kualitas-layanan-diklat-dengan-servqual-model

Djohar, A. (2007). Pendidikan Teknologi dan Kejuruan. Dalam *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Bandung: Pedagogiana Press. Hal. 1285

Zeithaml, Parasuraman and Berry, Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations (New York: The Free Press), 1990

Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial LeasSquare (PLS) Edisi 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

_____, dan Hengky Latan. 2015. Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 Update PLS Regresi Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Susan E. Pariseau, J.R. McDaniel, (1997) "Assessing service quality in schools of business", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 14 Issue: 3, pp.204-218, https://doi.org/10.1108/02656719710165455