

PENGARUH KOMPETENSI DOSEN DAN PROSES PEMBELAJARAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Sahyar

Dosen Universitas Negeri Medan (UNIMED)

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: untuk menganalisis besarnya pengaruh kompetensi dosen dan proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa program studi pada pendidikan tinggi Sumatera Utara baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah sensus pada 44 program studi S1 Manajemen PTS Sumatera Utara. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan alat pengumpul data melalui kuesioner. Responden penelitian adalah ketua atau sekretaris program studi dan mahasiswa pada masing-masing program studi. Keabsahan dan kehandalan kuesioner diuji terlebih dahulu sebelum pengujian hipotesis. Analisis data untuk pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kompetensi dosen dan proses pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya program studi dengan kompetensi dosen dan proses pembelajaran yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pada program studi. Secara parsial dari kedua variabel independen, kompetensi dosen memberikan pengaruh lebih besar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pada program studi dibandingkan proses pembelajaran.

Key Words : Kompetensi dosen, proses pembelajaran, kepuasan mahasiswa.

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Kopertis Wilayah I tahun 2008 diperoleh bahwa dalam beberapa tahun belakangan ini banyak terjadi penurunan jumlah mahasiswa yang melamar pada berbagai program studi terutama pada perguruan tinggi swasta (PTS) di Sumatera Utara. Melalui data Kopertis I juga diperoleh informasi bahwa banyak program studi yang telah tutup karena minimnya jumlah mahasiswa yang melamar, namun demikian diketahui masih banyak perguruan tinggi swasta (PTS) tetap mengalami peningkatan jumlah mahasiswa yang melamar. Banyak faktor yang menyebabkan menurunnya minat mahasiswa melanjutkan studi ke PTS, namun ditinjau dari sisi pelanggan keadaan ini merupakan indikasi adanya penurunan kepuasan mahasiswa untuk kuliah pada Program studi PTS sehingga berdampak menurunnya peminat melanjutkan studi pada program studi PTS.

Kondisi persaingan yang semakin ketat dewasa ini menjadikan perguruan tinggi untuk terus memacu dirinya beradaptasi dan berinovasi terhadap perubahan lingkungan agar tetap *survive* dan eksis dalam perjalanan pengembangan jasa pendidikan. Upaya yang harus dilakukan perguruan tinggi adalah mengamati dan mensiasati trend yang sedang terjadi di luar perguruan tinggi yaitu kemajuan pesaing dan kebutuhan pelanggan calon mahasiswa. Kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang dirasakan atau diterima oleh pelanggan. (Kotler dan Keller, 2006). Mahasiswa yang puas terhadap kualitas jasa perguruan tingginya akan tetap bertahan dan menjaga hubungan jangka panjang dengan almamaternya.

Keberhasilan perguruan tinggi meningkatkan kepuasan mahasiswanya akan dapat mempertahankan jumlah peminat calon mahasiswa baru sehingga perguruan tinggi tersebut akan tetap tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan (Zeithaml, 1993). Untuk jasa pendidikan tinggi, kelompok referensi yang mempengaruhi kuat calon mahasiswa dalam menanamkan kepuasan tentang kualitas dan keunggulan suatu perguruan tinggi adalah: a) teman seangkatan, b) tenaga pengajar atau dosen yang profesional dan b) mahasiswa yang sedang aktif kuliah. (Kotler and Fox, 2000:251).

Pada tahun 2007 Pusat Data dan Analisa Tempo pernah menyelenggarakan survei tentang persepsi masyarakat terhadap perguruan tinggi di Indonesia. Hasilnya, "top of mind" PTN adalah Universitas Indonesia, Universitas Gadjah Mada, Universitas Hasanudin, Institut Teknologi Bandung, Universitas Airlangga, Universitas Sumatera Utara, Universitas Diponegoro, Universitas Padjajaran, Institut Teknologi 10 Nopember, dan Universitas Pendidikan Indonesia. Untuk "top of mind" PTS adalah Universitas Trisakti, Universitas Bina Nusantara, Universitas Atma Jaya Jakarta, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, STIE Perbanas, Universitas Gunadarma, Universitas Surabaya, Universitas Islam Indonesia, Universitas YAI, dan Universitas Atmajaya Yogyakarta. (AMR)

Times Higher Education Supplement, membuat peringkat 400 universitas terbaik dunia tahun 2007 lalu. Hanya tiga universitas di Indonesia yang bisa tembus urutan tersebut, yaitu Universitas Gadjah Mada (360), Institut Teknologi Bandung (369), dan Universitas Indonesia (395). Masih rendahnya peringkat perguruan tinggi di Indonesia di tingkat Asia maupun dunia memberikan gambaran tentang masih rendahnya kualitas perguruan tinggi kita. Keadaan ini menyebabkan banyaknya mahasiswa Indonesia yang melanjutkan studinya pada negara-negara tetangga seperti Malaysia dan Australia. Banyaknya mahasiswa yang melanjutkan ke luar negeri secara ekonomi akan mempengaruhi jumlah devisa yang keluar dari negara Indonesia.

Di Propinsi Sumatera Utara terdapat 195 Pendidikan tinggi swasta(PTS) dari jumlah tersebut, ada 44 Pendidikan tinggi swasta yang membuka program S1 jurusan Manajemen yang masih aktif dan telah mempunyai alumni, jumlah program S1 manajemen terbesar dibandingkan program S1 lainnya (Kopertis Wilayah I, 2007). Hal ini merupakan pertimbangan dipilihnya program studi Manajemen sebagai subjek penelitian. Khusus untuk PTS Kopertis Wilayah I diketahui bahwa nilai akreditasi dari Badan Akreditasi Nasional (BAN) untuk program studi S1 manajemen sebahagian besar nilai "C" dan tidak ada program studi manajemen yang mendapat nilai "A" (Kopertis I, 2007). Keadaan ini merupakan indikasi bahwa tingkat kualitas program studi pada pendidikan tinggi PTS Kopertis Wilayah I khususnya program studi S1 manajemen masih rendah keadaan ini akan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi khususnya PTS di Sumatera Utara.

Melalui survey awal dan data Badan Akreditasi Nasional pada PTS Sumatera Utara tahun 2008 diperoleh bahwa faktor yang masih rendah atau krusial dan perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa adalah yang terkait dengan standar tenaga pengajar dosen dan proses pembelajaran.

Kompetensi adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas-tugas profesinya yang merupakan perpaduan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Spencer and Spencer (1993) mengemukakan kompetensi adalah kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga mampu

melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan. (Frizsimmons dan Frizsimmons, 2001:23).

Proses pembelajaran pada pendidikan tinggi adalah kegiatan penyampaian jasa oleh dosen kepada pelanggan mahasiswa sesuai dengan rencana dan kontrak kuliah yang telah disepakati (Dimiyati dan Mujiono, 2006). Proses pembelajaran yang dilaksanakan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditentukan akan menghasilkan jasa pelayanan pengajaran yang lebih baik kepada pelanggan mahasiswa sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. (Kotler dan Fox, 2000).

Fenomena rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa program studi mengindikasikan adanya permasalahan pada program studi di PTS Sumatera Utara. Berdasarkan survey awal, kajian teoritis dan hasil-hasil penelitian terdahulu maka diduga rendahnya kepuasan mahasiswa program studi pada pendidikan tinggi disebabkan oleh rendahnya kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran pada program studi S1 Manajemen PTS Sumatera Utara. Sedangkan studi-studi yang terkait tentang pengaruh kompetensi dosen dan proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi di Indonesia masih relatif kurang dilakukan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa program studi pada pendidikan tinggi di PTS Propinsi Sumatera Utara.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi di pendidikan tinggi PTS Propinsi Sumatera Utara.

KAJIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

Konsep kompetensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep yang dikemukakan Spencer and Spencer (1993) yaitu yaitu kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Sedangkan dimensi kompetensi yang digunakan sesuai dengan yang dikemukakan Mulyasa (2007:60) dan sejalan dengan tuntutan undang-undang Guru dan Dosen yaitu: (a) kompetensi pedagogik, (b) kompetensi profesional, (c) kompetensi kepribadian dan (d) kompetensi sosial.

Konsep proses pembelajaran dalam penelitian ini adalah kegiatan penyampaian jasa pendidikan yang sesuai dengan tahapan rencana pembelajaran dan kurikulum yang berlaku dan melibatkan dosen dengan berfokus pada pelanggan mahasiswa. Sedangkan dimensi proses pembelajaran yang digunakan terdiri dari: a) Rencana pembelajaran, b) Kualitas mengajar dosen, c) Kualitas belajar mahasiswa, dan d) penilaian dan keberhasilan belajar (Dimiyati dan

Mujiono, 2006: 20). Konsep ini juga sesuai dengan buku panduan evaluasi diri pendidikan tinggi yang dikeluarkan Dikti tahun 2002

Konsep kepuasan mahasiswa yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan konsep Parasuraman (1988) yaitu perbandingan yang dilakukan mahasiswa antara layanan yang diharapkan (expectation) dengan kinerja yang diterima pelanggan mahasiswa. Dimensi kepuasan pelanggan mahasiswa terdiri dari: a) tangibles, b) reliability, c) responsiveness, d) insurance, e) empathy dan f) access.

Produk jasa pendidikan tinggi berupa pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat terbentuk pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan pelanggan mahasiswa, sehingga peran kompetensi dosen sangat menentukan keunggulan produk jasa yang dihasilkan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa.

Jika proses pembelajaran berjalan baik dan efisien maka output jasa yang dihasilkan dapat meningkatkan benefit dan menurunkan cost yang diterima pelanggan. Akibatnya *customer value* akan meningkat, keadaan ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pendidikan tinggi. Kualitas proses pembelajaran berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa organisasi jasa Pendidikan Tinggi, artinya semakin baik proses pembelajaran berjalan pada pendidikan tinggi maka kepuasan mahasiswa pendidikan tinggi akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian teoritis di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah: "Kompetensi dosen dan proses pembelajaran berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi di Pendidikan tinggi".

METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang berupaya menguji jawaban masalah yang bersifat sementara (hipotesis) berdasarkan teori tertentu. Untuk itu, metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory survey* yaitu penelitian dengan menggunakan populasi untuk menjelaskan hubungan antar variabel pada populasi tersebut.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari fakta dan keterangan secara faktual yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Data yang terkait dengan kompetensi dosen program studi diperoleh dari ketua atau sekretaris masing-masing program studi. Data yang terkait dengan proses pembelajaran dan kepuasan mahasiswa diperoleh dari pelanggan mahasiswa dari masing-masing program studi. Jumlah mahasiswa yang mewakili program studi dipilih secara acak dan proporsional.

Horizon waktu dari penelitian ini adalah *cross sectional* atau satu tahap yaitu periode waktu tertentu yang dilakukan mulai Agustus 2007 sampai dengan bulan Januari 2008 pada program studi manajemen PTS Sumatera Utara sebagai subjek penelitian. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah program studi S1 Manajemen pada PTS Sumatera Utara. Sampel dalam penelitian ini seluruh program studi S1 Manajemen pada Kopertis Wilayah I PTS Sumatera Utara yang berjumlah 44 program studi (penelitian sensus).

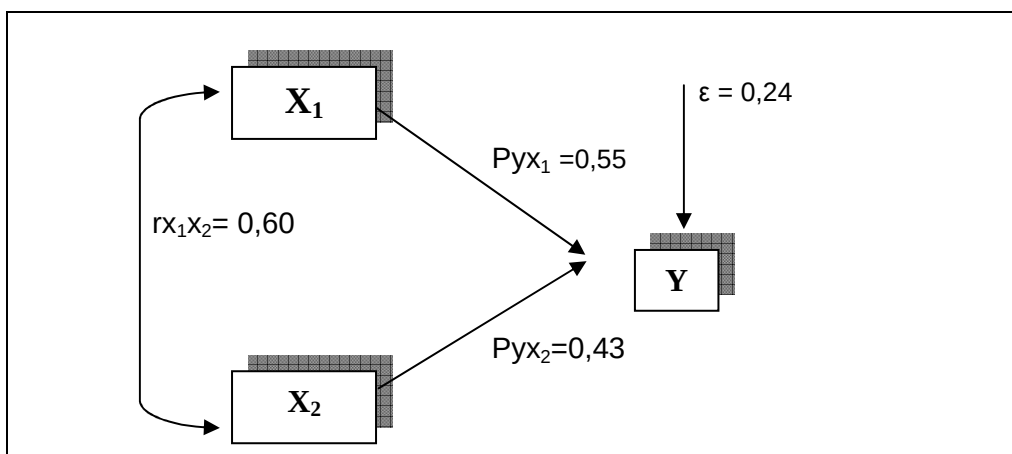
Instrumen untuk memperoleh data dari para responden perlu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menghindari hal-hal yang bias dan meragukan keabsahan penelitian ini, sehingga diperlukan pengujian terhadap alat ukur tersebut.

Untuk analisis data digunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan software SPSS versi 15.0. Analisis jalur digunakan karena secara konseptual antar variabel independen memiliki hubungan dan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kompetensi Dosen dan Kualitas proses pembelajaran Terhadap Kepuasan mahasiswa Program studi.

Hasil analisis pengaruh kompetensi dosen (X_1) dan kualitas proses pembelajaran (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa pada pendidikan tinggi (Y) baik secara simultan dan parsial disajikan pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1. Hasil pengujian variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y

Melalui Gambar 1. diperoleh bahwa pengaruh X_1 terhadap Y signifikan dengan koefisien jalur $Pyx_1 = 0,55$, pengaruh X_2 terhadap Y signifikan dengan koefisien jalur $Pyx_2 = 0,43$, demikian juga korelasi X_1 dan X_2 signifikan dengan koefisien korelasi $r_{x_1 x_2} = 0,60$.

Pengaruh secara simultan Kompetensi dosen dan Kualitas proses pembelajaran terhadap Kepuasan mahasiswa Program studi disajikan pada Tabel 3. berikut:

Tabel 1 : Pengaruh Secara simultan Kompetensi dosen (X_1) dan Kualitas proses pembelajaran (X_2) Terhadap Kepuasan mahasiswa Program Studi (Y)

NO	PENGARUH	BESAR PENGARUH
1	Pengaruh langsung: X_1 terhadap $Y = (Pyx_1)^2$ X_2 terhadap $Y = (Pyx_2)^2$ - Total pengaruh langsung=	30 % 18 % 48 %
2	Pengaruh tidak langsung melalui X_1 dan $X_2 = 2 (rx_{1x_2}) (Pyx_1)(Pyx_2)$	28 %
3	Total pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	76 %

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Perhitungan pada Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa pengaruh total kompetensi dosen(X_1) dan kualitas proses pembelajaran(X_2) terhadap Kepuasan mahasiswa program studi (Y) sebesar 76%. Adanya pengaruh simultan kompetensi dan kualitas proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa program studi pada pendidikan tinggi menunjukkan bahwa peran kompetensi dan kualitas proses pembelajaran secara simultan dapat menjelaskan 76% dalam mewujudkan kepuasan mahasiswa pada program studi. Sementara sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel tersebut.

Secara parsial, variabel kompetensi dosen (X_1), memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi dosen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan untuk mencapai kepuasan mahasiswa yang lebih baik.

Angka epsilon sebesar 24 % mengisyaratkan bahwa masih ada pengaruh variabel lain di luar variabel yang diteliti. Faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa program studi di luar variabel yang diteliti di antaranya adalah: kurikulum, fasilitas, pengelolaan, dan pembiayaan. (Eko Indrajit dan Djokopranoto, 2006).

Pengaruh Kompetensi Dosen(X_1) secara parsial terhadap Kepuasan mahasiswa pada Program Studi (Y).

Tabel 2 : Pengaruh Kompetensi dosen (X_1) secara parsial terhadap Kepuasan mahasiswa pada Program Studi (Y)

NO	PENGARUH	BESAR PENGARUH
1	Pengaruh langsung X_1 terhadap $Y = (Pyx_1)^2$	30 %
	Pengaruh tidak langsung melalui $X_2 = (rx_1x_2)$ $(Pyx_1)(Pyx_2)$	14 %
3	Total pengaruh X_1 terhadap Y	44 %

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Melalui Tabel 2. besarnya pengaruh langsung kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi di pendidikan tinggi adalah 30% dan pengaruh tidak langsung melalui variabel kualitas proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa program studi adalah 14%. Sehingga total pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi pada pendidikan tinggi adalah 44%. Melalui hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa kompetensi dosen dan kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen pada PTS Sumatera Utara secara rata-rata dalam kategori cukup. Hasil ini dapat dipahami karena untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa yang tinggi maka diperlukan peranan kompetensi dosen yang juga tinggi.

Penelitian Bitner (1994) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan jasa ditentukan oleh kualitas kinerja kompetensi karyawan yang diterima oleh pelanggan. Boyle(1998) mengemukakan bahwa kompetensi yang diperlukan karyawan yang terkait dengan pelanggan adalah: a) kemampuan meyakinkan pelanggan untuk produk-produk baru, b) kemampuan memperoleh pelanggan baru dari produk yang ada, c) kemampuan memberikan pelayanan yang baik, d) kemampuan memberikan pelayanan teknis bagi pelanggan potensial dan e) menguasai informasi pasar. Hasil penelitian James L Heskett 1997 tentang konsep "service-profit-chain" mendukung

bahwa kompetensi dosen merupakan faktor penentu kepuasan mahasiswa perguruan tinggi. Hasil penelitian lain oleh Budi Djatmiko(2004) tentang pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Melalui hasil penelitiannya diperoleh bahwa kompetensi dosen mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi.

Pengaruh Kualitas proses pembelajaran(X_2) secara parsial terhadap Kepuasan mahasiswa Program Studi (Y).

Tabel 3 : Pengaruh Kualitas proses pembelajaran (X_2) secara parsial terhadap Kepuasan mahasiswa Program Studi (Y)

NO	PENGARUH	BESAR PENGARUH
1	Pengaruh langsung X_2 terhadap $Y = (Pyx_2)^2$ Pengaruh tidak langsung melalui $X_1 = 2 (rx_1x_2)$ $(Pyx_2)(Pyx_1)$	18 % 14 %
3	Total pengaruh X_2 terhadap Y	32 %

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian

Melalui Tabel 3. diperoleh besarnya pengaruh langsung kualitas proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa program studi di pendidikan tinggi adalah 18% dan pengaruh tidak langsung melalui variabel kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa program studi adalah 14%. Sehingga total pengaruh kualitas proses pembelajaran terhadap kepuasan mahasiswa program studi pada pendidikan tinggi adalah 32 %. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas proses pembelajaran mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen di PTS Sumatera Utara. Melalui hasil analisis deskriptif diperoleh bahwa kualitas proses pembelajaran dan kepuasan mahasiswa pada program studi manajemen pada PTS Sumatera Utara secara rata-rata dalam kategori cukup. Hasil ini dapat dipahami karena untuk menghasilkan kepuasan mahasiswa yang tinggi maka diperlukan kualitas proses pembelajaran yang juga tinggi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Menurut Porter(1985), kegiatan utama untuk mencapai hasil produk yang unggul adalah: input, proses penyerahan produk, pemasaran dan pelayanan. Proses pembelajaran merupakan bagian kegiatan utama pada rantai nilai Porter yaitu proses penyerahan jasa pengajaran dan pelayanan. Secara empirik hubungan ini didukung hasil penelitian: Hinton and Tau(2006:92) memperoleh bahwa perbaikan dan inovasi pada rantai nilai proses produksi jasa mempengaruhi keunggulan produk yang dihasilkan dan berdampak pada kepuasan pelanggan mahasiswa. Penelitian Longenecker and Arris(2002) memperoleh bahwa proses pembelajaran atau pelatihan yang diberikan pada peserta didik dengan memperhatikan kompetensi pengajar, proses pembelajaran yang efektif dan lingkungan belajar yang mendukung akan meningkatkan kualitas produk jasa yang dihasilkan dan berdampak pada kepuasan peserta didik.

KESIMPULAN

Kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada program studi di pendidikan tinggi, artinya sinergi antara kompetensi dosen dan kualitas proses

pembelajaran pada perguruan tinggi akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa pada program studi, khususnya program studi S1 manajemen pada Pendidikan tinggi Sumatera Utara.

Secara parsial dalam penelitian ini diperoleh bahwa kompetensi dosen berpengaruh lebih besar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dibandingkan kualitas proses pembelajaran, dengan demikian kompetensi dosen merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mahasiswa dalam melanjutkan studi pada program studi Pendidikan Tinggi PTS Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Asiaweek, 1999. The Best University in Asia. Hongkong, 23 April 1999.
- Becker, Brian E, Mark A. Huseid and Dave Ulrich, 2001. *The Scorecard Linking People strategy and performance*. Boston: Harvard Business School Press. Massachusetts.
- Bitner M.J. 1994. Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal Of marketing*. October, p.95-106.
- Boyle, Brett A, 1997. A Multi-dimensional perspective on salesperson Commitment. *Journal of Business and Industrial Marketing*. Vol. 12 No.6
- Budi Djatmiko, 2004. *Pengaruh Komitmen, Kepuasan Kerja, Kompetensi dosen terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa serta dampaknya terhadap Pangsa Pasar*. Bandung: Disertasi Pascasarjana UNPAD.
- Depdiknas Dikti, 2002. *Pedoman Evaluasi Diri Program Studi*. Depdiknas BAN Perguruan Tinggi Jakarta.
-, 2007. Data Pendidikan Tinggi di Indonesia. Depdiknas Dikti Jakarta
- Dimiyati dan Mudjiono, 2006. *Belajar dan Pembelajaran*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Eko Indrajit R dan R. Djokopranoto, 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Frizsimmons, J. A and Mona, J. Frizsimmons, 2001. *Service Management: Opration, Strategy and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Heskett, James L, W. Earl Sasser, and Leonard A. Schlesinger, 1997. *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: The Free Press.
- Hinton, C. Matthew and Yan Tau, 2006. Exploring source of competitive advantage. *Journal of Technology Management in China*. Vol 1. No.1. p. 92-106.
- Kopertis Wilayah I, 2007. *Data Peguruan tinggi swasta kopertis Wilayah I. Sumatera Utara*. Kopertis wilayah I Medan.

- Kotler, P. and Keller, K.L.,2006. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Ince.
- Kotler, P, and Karen F.A. Fox,2000. *Strategic Marketing for Educational Institutions*. New Jersey: Prentice Hall Ince.
- Longenecker, C.O, and Arris, S.2002. Creating competitive advantage through effective management education. *Journal of Management developement*. Vol 21. No. 9.p.640-654.
- Lovelock C. H., and Laurent K. Wright,2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mudrajad Kuncoro,2006. *Strategi: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif?*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mulyasa,2007. *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Cetakan 2. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Noe, Raymond, A, 2002. *Human Resource Management: Gaining Competitive Advantage*. Third Edidition. McGraw-Hill.
- Parasuraman,A., Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, 1985. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Percptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64, p. 12-40.
- Pfeffer, J. 1998. *The Human equation: Competitive Advantage Through People*. Boston: Harvard Business School Press.
- Ponznanski, Peter J, and Dennis M. Bline, 1997. Using Structural Equation Modeling to investigate the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Staff Accountants. *Behaviour Resarch in Accounting*. Volume 9. *Printed in USA* p. 154-171
- Porter, M.E., 1993. *The Competitive advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer, 1993. *Competence work : Model for superior performance*. John Wiley and Son.
- Suharyadi, R., 2005. *Terpuruknya Mahasiswa Pendaftar pada PTS*. Jakarta: Media Indonesia, 12 September.
- Ulrich Dave, 1997. *Human Resource Champion : The next Agenda for Adding value and Delivering Result*. Boston : Harvard Business School Press.
- Wayland, R.E, 1997. *Customer Connections: New Strategies for Growth*. Harvard Business School Press, Boston.
- Zeithaml A. Valarie., and Mary Jo Bitner, 2003. *Service Marketing*. 3nd Edition Mc Graw-Hill.