

**PENGARUH KINERJA DOSEN DAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAMPAKNYA
TERHADAP PRESTASI BELAJAR DI UNIVERSITAS PAMULANG
TANGERANG SELATAN**

Nurlaela¹, Sugiyanto²

**Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Pamulang
Nurlaelaabdulrazak51@gmail.com, dosen00495@unpam.ac.id**

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. 2) Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. 3) Apakah terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi belajar. 4) Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar. 5) Apakah terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan program statistic dianalisis dengan program SPSS dan AMOS (Analisis of Moment Structures) versi 20. Dalam penelitian ini, jumlah sampel adalah sebanyak 45 orang mahasiswa. Data dalam penelitian ini adalah data primer, melalui studi lapangan dengan metode angket. Metode angket adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Hasil penelitian kinerja dosen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. kinerja dosen terhadap prestasi belajar. kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar. kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar.

Kata kunci : kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik, kepuasan mahasiswa dan prestasi belajar.

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) Is there an effect of lecturer performance on student satisfaction. 2) Is there an effect of the quality of academic administration services on student satisfaction. 3) Is there an effect of lecturer performance on learning achievement. 4) Is there an effect of the quality of academic administration services on learning achievement. 5) Is there an effect of student satisfaction on learning achievement. The analysis technique used in this research is quantitative analysis techniques using statistical programs analyzed with SPSS and AMOS (Analysis of Moment Structures) version 20. In this study, the number of samples was 45 students. The data in this study are primary data, through field studies using a questionnaire method. The questionnaire method is a data collection method using a list of questions that must be filled in by the respondent. The results of the research on lecturer performance did not significantly influence student satisfaction. The quality of academic administration services has a significant effect on student satisfaction. lecturer performance on learning achievement. the quality of academic administration services on learning achievement. student satisfaction with learning achievement.

Keywords: lecturer performance, quality of academic administration services, student satisfaction and learning achievement.



PENDAHULUAN

Kualitas institusi pendidikan sangat dipengaruhi oleh masukan bagi sistem pendidikan diantaranya adalah mahasiswa, dosen dan fasilitas sarana pendukung proses belajar mengajar. Ketiga faktor tersebut saling tergantung dan mempengaruhi satu sama lain dalam menciptakan proses belajar mengajar yang berhasil. Dosen adalah seseorang yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat oleh penyelenggara perguruan tinggi dengan tugas utama mengajar. Menurut Undang-Undang Guru dan Dosen nomor 14 tahun 2005, dosen adalah pendidik profesional dari ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Faktor utama penyebab rendahnya mutu pendidikan adalah kondisi pengajar yaitu kualifikasinya tidak layak atau mengajar tidak sesuai bidang keahliannya. Tantangan yang terkait dengan mutu pendidik mencakup tantangan pribadi, kompetensional pribadi maupun ketrampilan pendidik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja dosen diukur berdasarkan beban kerja dosen mencakup kegiatan pokok yaitu merencanakan pembelajaran, melaksanakan proses pembelajaran, melakukan evaluasi pembelajaran, membimbing dan melatih, melakukan penelitian, melakukan pengabdian pada masyarakat dan melakukan tugas tambahan. Beban kerja dosen sepadan dengan 12 satuan kredit semester (SKS) dan sebanyak banyaknya 16 satuan kredit semester (SKS)

Kualitas pendidikan di perguruan tinggi salah satunya dapat dilihat dari kualitas kinerja dosen dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Kinerja dosen sangat beragam. Keragaman kinerja dosen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor internal dari dalam diri maupun faktor eksternal.

Sementara di Perguruan Tinggi Swasta pada mahasiswa sering mengeluhkan banyaknya dosen yang tidak memiliki kompetensi yang memadai pada saat mengajar. Mereka tidak menguasai teknologi dan obyektif dalam memberikan nilai sehingga terjadi tercipta *gap*. Disamping itu, keluhan juga terjadi

terhadap kebijakan pimpinan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa serta tidak

memiliki inisiatif dalam upaya pengembangan kampus.

Selain itu, kesibukan dosen diluar kampus juga menyebabkan banyaknya keluhan yang terjadi. Baik karena dosen-dosen yang merangkap menjadi PNS pada lembaga pemerintah, maupun karena ada yang bekerja sebagai pengacara dan lembaga independen lain seperti KPU dan Panwas yang menyebabkan tingkat kehadiran dosen rendah. Berdasarkan pantauan peneliti juga, dari tahun ketahun kuantitas mahasiswa baru semakin menurun. Hal ini menjadi indikator yang menguatkan bahwa mutu internal perguruan tinggi Perguruan Tinggi Swasta mengalami permasalahan yang serius.

Jadi, adanya keluhan terkait dengan ketidakpuasan mahasiswa baik itu yang berkaitan dengan kepemimpinan lembaga perguruan tinggi, pelayanan akademik, performa dan kompetensi dosen, fasilitas, maupun sarana dan prasarana, maka yang menjadi tanggungjawab perguruan tinggi adalah berupaya menjawab keluhan mahasiswa tersebut dengan tindakan *riil*. Hal ini akan menjadi *boomerang* bagi perguruan tinggi manakala keluhan dan ketidakpuasan ini berimbas pada menurunnya minat masyarakat terhadap perguruan tinggi yang bersangkutan.

Dengan demikian, harus diakui bahwa dosen merupakan faktor penting dalam proses pendidikan. Meskipun fasilitas pendidikannya lengkap dan canggih, namun bila tidak ditunjang oleh keberadaan dosen, maka mustahil akan menciptakan proses pembelajaran yang maksimal. Dosen sebagai pelaksana pendidikan nasional merupakan kunci keberhasilan dunia pendidikan, oleh karena itu untuk mencapai keberhasilan tersebut maka dibutuhkan kinerja dosen yang optimal

Kepuasan mahasiswa merupakan indikator utama yang menggambarkan bermutunya suatu perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah

mendapatkan pelayanan (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Rumusan masalah adalah Apakah terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Apakah terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi belajar. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar. Apakah terdapat pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi belajar. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar.

Manfaat dari penelitian ini adalah bagi program studi Manajemen, memberikan gambaran mengenai kinerja dosen yang dimiliki sebagai masukan dalam penerimaan sumber daya manusia dan pengawasan kualitas dosen. Bagi para dosen, merupakan masukan untuk meningkatkan kinerja dosen yang bisa berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa di kelas.

Bagi mahasiswa, merupakan jembatan untuk lebih mengklarifikasikan keadaan yang sebenarnya terjadi di kelas-kelas perkuliahan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Dosen

Kinerja dosen adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh dosen dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila hasil yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Rachmawati & Daryanto, 2013). Kinerja individu akan memiliki efek kepada organisasi. Apabila kinerja individu tersebut rendah, maka itu juga akan menyebabkan rendahnya produktivitas organisasi, dan sebaliknya. Kemudian menurut Nanang Fattah (dalam Syarif Hidayat dan Asroi, 2013:128-129), kinerja atau prestasi kerja (*performance*)

diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

Colin Marsh (2008) dalam Syarif Hidayat dan Asroi (2013:134-135) menyatakan bahwa kinerja mengajar Dosen harus dilandasi lima kompetensi, yakni kompetensi menggunakan dan mengembangkan nilai dan pengetahuan profesional, kompetensi berkomunikasi, interaksi dan bekerja dengan Mahasiswa dan lainnya, kompetensi membuat perencanaan dan mengelola kegiatan belajar mengajar, kompetensi melakukan *monitoring* dan penilaian hasil belajar Mahasiswa dan lulusan, dan kompetensi melakukan refleksi, evaluasi, dan membuat perencanaan perbaikan atau pengembangan yang berkelanjutan. Kemudian menurut Mulyasa (2013:103) bahwa kinerja Dosen dalam pembelajaran berkaitan dengan kemampuan Dosen dalam merencanakan, melaksanakan dan menilai pembelajaran, baik yang berkaitan dengan proses maupun hasil.

Barnawi dan Mohamad Arifin (2012:13) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan standar kerja yang telah ditetapkan selama periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Standar kinerja yang dimaksud adalah patokan yang digunakan dalam melakukan pertanggungjawaban terhadap segala sesuatu yang telah dilaksanakan. Sedangkan Kowal dan Hassel (2010:7) mengelompokkan kinerja pegawai dalam dua dimensi yaitu apa (*what*) dan bagaimana (*how*). Apa (*what*) berkaitan dengan apa hasil nyata yang diharapkan pegawai untuk memberikan kontribusi pada tujuan organisasi dan bagaimana (*how*) berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan dan kompetensi yang memungkinkan pegawai mencapai hasil yang diinginkan.

Kinerja atau *performance* menurut Prawirosentono (dalam meflinda, 2010) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sedangkan Rogers dalam Kinerja atau *performance* disebut juga dengan

unjuk kerja, prestasi kerja, atau hasil pelaksanaan kerja. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Dengan demikian, kinerja adalah merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya (Doni Juni Priansa, 2014: 354)..

Menurut Supardi (2013:47), kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan berdasarkan standarisasi ukuran dan waktu yang disesuaikan dengan jenis pekerjaannya dan sesuai dengan norma dan etika yang telah ditetapkan

Bila dihubungkan dengan pendidikan, maka kinerja Dosen tidak lain adalah hasil berupa unjuk kerja dosen dalam rangka pelaksanaan tugasnya. Tugas utama dosen adalah melaksanakan pengajaran. Pengajaran tersebut menyangkut perencanaan pengajaran, pelaksanaan dan evaluasi hasil pembelajaran (*planning, actuating, evaluation*). Dengan demikian, kinerja Dosen adalah kinerja adalah merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya (Doni Juni Priansa, 2014: 354).

Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (tidak terlihat).

Mutu adalah suatu perkataan yang sudah lazim digunakan, baik oleh lingkungan kehidupan akademis ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Walau maknanya secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, mutu sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami orang dan kenyataannya pengertian mutu itu sendiri tidak sama bagi setiap orang. Setiap orang atau masyarakat akan mendefinisikan mutu itu sesuai

dengan pendapat dan kebutuhannya yang mungkin berbeda dari orang lain. (Pohan, 2013).

Kualitas atau mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (*service*) dan bukan produksi barang. Kualitas adalah apabila beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011 : 164), “Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan.

Kotler dalam (Tuerah, Mananeke, & Tawas, 2015) menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Parasuraman et al dalam (Suhaylide, 2017) mengemukakan bahwa “*Service quality can be devined as the extern of discrepancy between customer expectation or desires and their perception.*” Artinya mutu layanan dapat di definisikan sebagai perbedaan yang ekstern antara harapan atau keinginan pelanggan dan persepsi mereka. Sedangkan Tjiptono (dalam Aditya, 2011:23). Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyediajasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Menurut (Kotler, 2012), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Kemudian menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara

sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi. Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi.

Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi. Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing - masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. Melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat.

Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga

pendidikan. Berbagai pendapat mengenai administrasi pendidikan diungkapkan oleh para ahli adalah sebagai berikut :

- 1) Administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.
- 2) Administrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personil, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.
- 3) Kemendiknas mengartikan administrasi akademik sebagai suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, Pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien. (Arifah Alfiani, 2016:40-41).

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien

Kepuasan Mahasiswa

Kotler dan Keller dalam (Fitri, 2017) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut.

Menurut Muin dalam (Bhakti & Rahmawati, 2017) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang

berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.

Menurut Kotler & Amstrong dalam (Fitri, 2017), ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan, yaitu:

- a. a. Sistem Keluhan dan Saran
- b. b. Survei Kepuasan Konsumen
- c. c. *Ghost Shopping*
- d. d. Analisa Konsumen yang Hilang

Menurut Irawan dalam (Bhakti & Rahmawati, 2017) terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kualitas produk.
Konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan.
Kualitas pelayanan saat ini tidak hanya difokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan.
- c. Faktor emosional.
Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga.
Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.

Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Prestasi Belajar

Menurut Mas'ud Khasan Abdul Qahar dalam Djamarah menyatakan bahwa prestasi adalah apa yang telah dapat diciptakan, hasil pekerjaan, hasil yang menyenangkan hati yang diperoleh dengan jalan keuletan kerja. Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa prestasi adalah hasil dari suatu kegiatan yang telah dikerjakan, diciptakan dan diperoleh dengan jalan keuletan kerja, baik secara individual maupun secara kelompok dalam bidang kegiatan tertentu (Djamarah, 2012:20).

Prestasi belajar merupakan gabungan dari dua kata, yaitu prestasi dan belajar, yang

mana pada setiap kata tersebut memiliki makna tersendiri. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, prestasi adalah hasil yang telah dicapai (dari yang telah dilakukan, dikerjakan, dan sebagainya). Prestasi dapat diartikan sebagai hasil yang diperoleh karena adanya aktivitas belajar yang telah dilakukan (Fathurrahman dan Sulistyorini, 2012:118).

Prestasi belajar adalah hasil maksimum yang dicapai oleh seseorang setelah melakukan kegiatan belajar yang diberikan berdasarkan atas pengukuran tertentu (Ilyas, 2008). Menurut Surya dalam (Pekik 2012:32) yaitu "prestasi belajar adalah hasil belajar atau perubahan tingkah laku yang menyangkut ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap setelah melalui proses tertentu, sebagai hasil pengalaman individu dalam interaksi dengan lingkungannya". Kemudian menurut Dimiyati dan Mudjiono dalam (Elly Febriyani, 2013:11) prestasi belajar adalah suatu pencapaian tujuan pengajaran yang ditentukan dengan peningkatan kemampuan mental mahasiswa.

Prestasi belajar menurut Syah (2013:139) adalah hasil yang telah dicapai dari suatu kegiatan yang berupa tingkah laku yang dialami subyek belajar di dalam suatu interaksi dengan lingkungannya. Sedangkan menurut Muhibbin (2010) bahwa Prestasi belajar merupakan tingkat keberhasilan mahasiswa dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah program". Jadi prestasi belajar merupakan kemampuan nyata seseorang sebagai hasil dari melakukan usaha kegiatan tertentu dan dapat diukur hasilnya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi belajar adalah hasil usaha mahasiswa yang dapat dicapai berupa penguasaan pengetahuan, kemampuan kebiasaan dan keterampilan serta sikap setelah mengikuti proses pembelajaran yang dapat dibuktikan dengan hasil tes.

Cara Mengukur Prestasi Belajar

Prestasi belajar mahasiswa perlu diukur atau dinilai untuk mengetahui tingkat keberhasilan mahasiswa dalam belajar. Proses pengukuran atau penilaian prestasi belajar ini bisa juga disebut dengan evaluasi hasil belajar. Penilaian prestasi belajar, selain menjadi motivasi tersendiri bagi mahasiswa juga bertujuan untuk memberikan informasi kepada dosen dalam memberikan langkah-langkah instruksional yang konstruktif guna

meningkatkan prestasi belajar mahasiswa kedepan.

Sardiman (2009:174-175) mengemukakan langkah-langkah yang dapat diambil untuk menilai prestasi belajar mahasiswa:

- 1) Mengumpulkan data hasil belajar mahasiswa
 - a) Setiap kali ada usaha mengevaluasi selama pelajaran berlangsung;
 - b) Pada akhir pelajaran.
- 2) Menganalisis data hasil belajar mahasiswa. Dengan langkah ini dosen akan mengetahui:
 - a) Mahasiswa yang menemukan pola-pola belajar yang lain;
 - b) Keberhasilan atau tidaknya mahasiswa dalam belajar.
- 3) Menggunakan data hasil belajar mahasiswa, dalam hal ini menyangkut:
 - a) Lahirnya *feed back* untuk masing-masing mahasiswa dan ini perlu diketahui oleh dosen;
 - b) Adanya *feed back* itu maka dosen akan menganalisis dengan tepat *follow up* atau kegiatan-kegiatan berikutnya

Menurut Muhibbin syah (2013: 148) ada beberapa indikator untuk melihat hasil belajar siswa diantaranya:

- 1) Bidang kognitif, meliputi: pengetahuan hafalan (*knowledge*), pemahaman (*comprehension*), penerapan (*application*), analisis, sintesis, evaluasi.
- 2) Bidang afektif, meliputi: receiving atau attending, responding (jawaban), valuing (penilaian), organisasi, karakteristik nilai atau internalisasi nilai.
- 3) Bidang psikomotorik, meliputi: gerak refleks, keterampilan pada gerakan-gerakan dasar, kemampuan persptual, kemampuan di bidang fisik gerakan skill serta gerakan akspresif dan interpretati

Penelitian Terdahulu

Kinerja Dosen merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi motivasi belajar Mahasiswa. Hasil penelitian yang dilakukan Stella Palmolivesstly (2016) terbukti ada pengaruh antara kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pasundan Bandung. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri Nugraheni (2012) Hasil penelitian didapat bahwa nilai koefisien determinasi (*R square*)

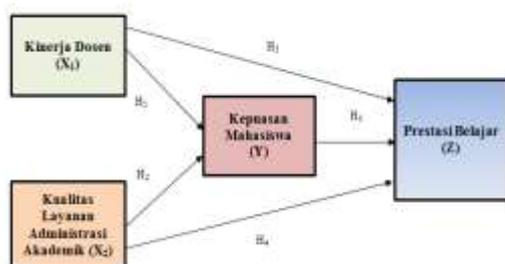
sebesar 0,88 atau 88%, maka hasil penelitian dapat diinterpretasikan bahwa kinerja dosen berpengaruh signifikan terhadap motivasi belajar mahasiswa, artinya jika kinerja dosen meningkat maka motivasi belajar juga meningkat.

Prestasi belajar yang dicapai seseorang individu merupakan hasil interaksi antar berbagai faktor yang mempengaruhi. Seperti yang dilakukan oleh Kristi Puspa Wardani dan Widiyanto (2015) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel prestasi belajar dalam kategori sangat baik dengan rata-rata skor sebesar 66,15, lingkungan keluarga dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 47,73, keaktifan siswa siswa dalam business centre dalam kategori sangat baik dengan rata-rata skor sebesar 14,24 dan motivasi berwirausaha siswa dalam kategori sangat baik dengan rata-rata skor sebesar 39,20. Uji regresi menunjukkan hasil uji parsial untuk prestasi belajar diperoleh thitung sebesar 2,287 dengan signifikansi $0,030 < 0,05$, lingkungan keluarga diperoleh thitung sebesar 3,343 dengan signifikansi $0,001 < 0,05$, keaktifan siswa dalam business centre diperoleh thitung sebesar 4,020 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} diterima. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh IBNU Aji Sumakta (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan prestasi belajar terhadap minat melanjutkan studi ke S2. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pendapatan orang tua terhadap minat melanjutkan studi ke S2. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan ekspektasi kerja terhadap minat melanjutkan studi ke S2. (4) Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan prestasi belajar

Kerangka Pemikiran

Dari uraian di atas merupakan salah satu cara agar penelitian yang dilakukan bisa dimengerti dan mudah di pahami. Dengan memberikan pedoman langkah yang diambil dalam penulisan ini adalah dengan memberikan kerangka dalam penulisan tesis yang dikenal

dengan kerangka pemikiran adapun kerangka pemikiran yang tampak pada gambar berikut ini:



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara dari masalah yang diteliti. Dengan demikian maka hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Diduga ada pengaruh pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Diduga ada pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Diduga ada pengaruh pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi belajar.
4. Diduga ada pengaruh pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar.
5. Diduga ada pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan yang bersifat lapangan. Jenis penelitian kuantitatif karena memandang bahwa realitas / fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramat, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian ini dilakukan pada populasi dan sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif karena untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep / teori sehingga dapat merumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan.

Data penelitian ini di analisis dengan menggunakan alat uji model persamaan struktural atau yang dikenal dengan analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan *software* AMOS (*Analisis of Moment Structures*) versi 20 sebagai alat bantu analisisnya. Kurniawan dan Yamin (2011 : 3)

menyatakan landasan awal analisis SEM adalah sebuah teori yang secara jelas terdefinisi oleh peneliti. Landasan teori tersebut kemudian menjadi sebuah konsep keterkaitan antar variabel. Hubungan kausalitas antara variabel laten (*unobserved*) tidak ditentukan oleh analisis SEM, *Structural Equation Modeling* Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 20.00 melainkan dibangun oleh landasan teori yang mendukungnya. Dapat dikatakan bahwa analisis SEM berguna untuk mengkonfirmasi suatu bentuk model berdasarkan data empiris yang ada.

Populasi, Sampel dan Metode Sampling

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:80). Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2013:173).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada semester dua (2) yang berjumlah 188 orang mahasiswa. Sampel dalam penelitian ini adalah 25% dari mahasiswa semester 2 yang mengikuti perkuliahan pada semester genap tahun 2018/2019. Dalam penelitian ini, jumlah sampel adalah sebanyak 55 orang mahasiswa.

Data dalam penelitian ini adalah data primer, melalui studi lapangan dengan metode angket. Metode angket adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden.

Operasional Variabel Penelitian

Variabel independen (variabel bebas) yang dalam hal ini adalah variabel kinerja dosen
Kinerja dosen: hasil yang dicapai dan diharapkan oleh seseorang atau individu menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Indikator kinerja dosen, meliputi:

- ✓ Penampilan fisik
- ✓ Penguasaan materi
- ✓ Isi materi
- ✓ Penyampaian materi
- ✓ Gaya mengajar

Variabel independen (variabel bebas) yang dalam hal ini adalah variabel kualitas layanan administrasi akademik meliputi :

- ✓ *Tangibles*

- ✓ *Reliability*
- ✓ *Responsiveness*
- ✓ *Assurance*
- ✓ *Empathy*

Variabel dependen (variabel terikat) yang dalam hal ini adalah kepuasan mahasiswa

- ✓ Kualitas kampus
- ✓ Kualitas pelayanan
- ✓ Faktor emosional
- ✓ Harga/biaya

Variabel dependen (variabel terikat) yang dalam hal ini adalah Prestasi belajar

- ✓ Bidang kognitif
- ✓ Bidang afektif
- ✓ Bidang psikomotorik

Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan yang bersifat lapangan. Jenis penelitian kuantitatif karena memandang bahwa realitas / fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian ini dilakukan pada populasi dan sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif karena untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep / teori sehingga dapat merumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan.

Data penelitian ini di analisis dengan menggunakan alat uji model persamaan struktural atau yang dikenal dengan analisis SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan *software* AMOS (*Analisis of Moment Structures*) versi 20 dan SPSS sebagai alat bantu analisisnya. Secara lebih spesifik menurut Latan (2012 : 7), bahwa: Model persamaan struktural (SEM), adalah metode data analisis multivariate yang bertujuan menguji model pengukuran dan model variabel-variabel laten, dengan tiga karakteristik utama SEM yaitu sebagai berikut :

SEM merupakan kombinasi teknik analisis data multivariate interdependensi dan dependensi, yaitu analisis faktor komfirmatori dan analisis jalur.

1. Variabel yang di analisis adalah variabel laten (Konstruk), yaitu variabel yang tidak dapat di observasi langsung (*unobservable*) tetapi diukur melalui indikator-indikator terukur atau variabel manifest.
2. SEM bertujuan bukan untuk menghasilkan model melainkan menguji atau mengkonfirmasi model berbasis teori,

yaitu model pengukuran dan model struktural

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2010:21) menyatakan bahwa dalam statistik deskriptif, cara-cara penyajian data antara lain dapat berupa tabel biasa atau distribusi frekuensi: Grafik polygon maupun histogram, diagram lingkaran: pictogram; penjelasan kelompok melalui modus, median, means, variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku. Untuk menganalisis data deskriptif akan digunakan alat bantu yaitu program SPSS Versi 20 for Windows.

Analisis Model Struktural atau SEM (*Structural Equation Modeling*)

Berdasarkan model dan hipotesis dalam penelitian ini maka teknik analisa yang akan digunakan untuk menganalisis data adalah *Structural Equation Model* (SEM) yaitu alat statistic yang dipergunakan untuk menyelesaikan model bertingkat secara serempak yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear. SEM dapat juga dianggap sebagai gabungan dari analisis regresi dan analisis faktor. SEM dapat dipergunakan untuk menyelesaikan model persamaan dengan variabel terikat lebih dari satu dan juga pengaruh timbal balik (*recursive*). SEM berbasis pada analisis *covarians* sehingga memberikan matriks *covarians* yang lebih akurat daripada analisis regresi linear. Program-program statistic yang dapat dipergunakan untuk menyelesaikan SEM dengan *Analysis software* AMOS (*Analisis of Moment Structures*) versi 20.

Keterangan Kriteria Pengujian Hipotesis:

1. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh.
2. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh.
3. Bila $P > 0,05$, maka H_a akan ditolak artinya tidak terdapat pengaruh
4. Bila $P < 0,05$, maka H_a akan diterima artinya terdapat pengaruh

Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen

Analisis konfirmatori konstruk eksogen digunakan untuk mengetahui apakah indikator-indikator pembentuk variabel laten menunjukkan *unidimensionalitas* atau belum,

hasil konfirmatori konstruk eksogen dapat dilihat berikut ini

Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y <-- X1	,214	,047	4,575	***	par_1
Y <-- X2	,191	,057	3,341	***	par_2
Z <-- X1	,163	,028	5,894	***	par_3
Z <-- X2	,169	,031	5,362	***	par_4
Z <-- Y	,488	,068	7,132	***	par_5

Tahap pengujian hipotesis ini adalah untuk menguji hipotesis penelitian diajukan. Pengujian hipotesis ini didasarkan atas pengolahan data penelitian dengan menggunakan analisis SEM, dengan cara menganalisis nilai regresi yang ditampilkan pada Tabel diatas. Pengujian hipotesis ini adalah dengan menganalisis nilai C.R dan nilai P hasil olah data, dibandingkan dengan batasan statistik yang disyaratkan, yaitu di atas 2.004 untuk N=55 untuk nilai CR dan di bawah 0.05 untuk nilai P. Apabila hasil olah data menunjukkan nilai yang memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima. Secara rinci pengujian hipotesis penelitian akan dibahas secara bertahap sesuai dengan hipotesis yang telah diajukan. Pada penelitian ini diajukan tujuh hipotesis yang selanjutnya pembahasannya dilakukan dibagian berikut. Selanjutnya hasil uji dari tiap-tiap hipotesis di

atas akan disajikan secara ringkas pada Tabel tentang kesimpulan hipotesis di bawah ini

	Hipotesis	Hasil Uji
H ₁	Kinerja dosen berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	Diterima
H ₂	Kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa	Diterima
H ₃	Kinerja dosen berpengaruh positif terhadap prestasi belajar	Diterima
H ₄	Kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh positif terhadap prestasi belajar	Ditolak
H ₅	kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap prestasi belajar	Diterima

Uji Hipotesis I

Hipotesis I pada penelitian ini adalah ada pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara variabel Kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa yang tampak pada Tabel sebesar 4.575 dengan nilai P sebesar 0.000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di atas 2,004 untuk CR dan di atas 0,05 untuk nilai P, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis I penelitian ini diterima.

Uji Hipotesis II

Hipotesis II pada penelitian ini adalah ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara variabel kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa yang tampak pada Tabel diatas adalah sebesar 3.341 dengan nilai P sebesar 0.000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai diatas 2.004 untuk CR dan di bawah 0,05 untuk nilai P, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis II penelitian ini diterima.

Uji Hipotesis III

Hipotesis III pada penelitian ini adalah ada pengaruh positif yang signifikan antara Kinerja

dosen terhadap prestasi belajar. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara variabel Kinerja dosen terhadap prestasi belajar yang tampak pada Tabel adalah sebesar 5.894 dengan nilai P sebesar 0.000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di atas 2,004 untuk CR dan di bawah 0,05 untuk nilai P, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis III penelitian ini diterima.

Uji Hipotesis IV

Hipotesis IV pada penelitian ini adalah ada pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara variabel solvabilitas terhadap pertumbuhan perusahaan yang tampak pada Tabel adalah sebesar 5.362 dengan nilai P sebesar 0.000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di bawah 2,004 untuk CR dan di atas 0,05 untuk nilai P, dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis IV penelitian ini diterima.

Uji Hipotesis V

Hipotesis V pada penelitian ini adalah ada pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar yang tampak pada Tabel adalah sebesar 7.132 dengan nilai P sebesar 0.000. Kedua nilai ini menunjukkan nilai di atas 2,004 untuk CR dan di bawah 0,05 untuk nilai P, dengan demikian

dapat dikatakan bahwa hipotesis V penelitian ini dapat diterima.

Penjelasan tersebut dapat divisualisasikan pada diagram kerangka analisis jalur

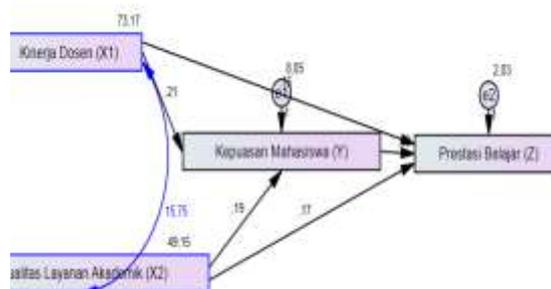
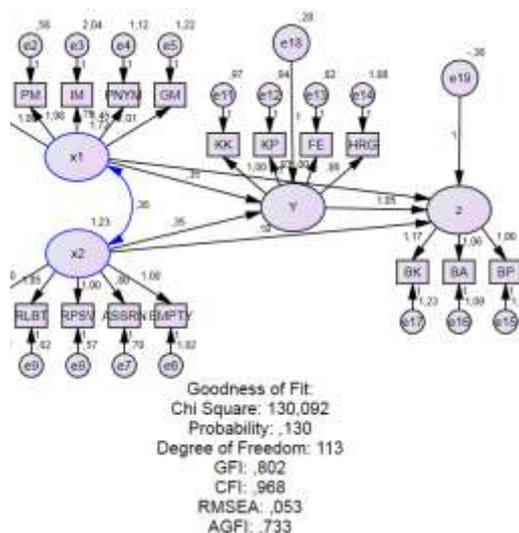


Diagram Analisis Jalur



Dimana:

- ❖ X₁ sebagai variabel independen exogenous Kinerja dosen
- ❖ X₂ sebagai variabel independen exogenous kualitas layanan administrasi akademik
- ❖ Y sebagai variabel dependen endogenous kepuasan mahasiswa
- ❖ Z sebagai variabel dependen endogenous prestasi belajar

Berdasarkan Gambar diatas dapat diketahui nilai-nilai loading dari hubungan variabel (Kinerja dosen, Kualitas layanan administrasi akademik) dengan konstruk kepuasan mahasiswa dan prestasi belajar. Dari hubungan dua indikator dengan laten keputusan investasi dan solvabilitas didapatkan 2 nilai

loading (λ) indikator yang masing-masing $< 0,05$ sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel penelitian signifikan dalam mengukur laten kepuasan mahasiswa dan prestasi belajar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Ada pengaruh positif antara Kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Ada pengaruh positif antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa
3. Ada pengaruh positif antara Kinerja dosen terhadap prestasi belajar.
4. Ada pengaruh positif antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap prestasi belajar.
5. Ada pengaruh positif antara kepuasan mahasiswa terhadap prestasi belajar.

Saran

Pada bab penutup, penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin berguna bagi perusahaan. Adapun saran-saran adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan pengajaran kepada dosen tentang ilmu pengetahuan teknologi. Guna mempermudah dosen dalam mendapatkan materi atau informasi tambahan untuk bahan mengajar, contohnya seperti mencari buku di google books dan www.scribd.com.
2. Agar dapat memenuhi standar kompetensi dosen untuk menunjang tercapainya kinerja yang optimal, diperlukan terus meningkatkan kemampuan dan keterampilan melalui berbagai pelatihan, seminar ataupun workshop.
3. Dosen perlu memberikan perhatian terhadap aspek atau atribut jasa layanan yang ternyata mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti aspek kejelasan tujuan pembelajaran, ketersediaan handout sebagai pegangan mahasiswa, ketepatan waktu penyerahan nilai ujian, dan ketepatan waktu pengumuman hasil ujian. Dalam penelitian ini, hal-hal tersebut dinilai tidak memuaskan. Oleh karena itu, dosen diharapkan melakukan upaya perbaikan

- yang sifatnya terus-menerus agar kinerja mengajar yang dilakukan menjadi lebih baik
4. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik dan agar kepuasan mahasiswa dapat terpenuhi, maka tenaga administrasi dituntut untuk mengetahui dan memahami lima dimensi service quality (SERVQUAL), yaitu *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*.
 5. Manfaat kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa saja, namun juga dapat dirasakan oleh dosen, tenaga administrasi dan universitas. Bagi dosen dan tenaga administrasi dengan memberikan layanan yang berkualitas maka dapat memupuk semangat untuk meniti karier, lebih percaya diri dan ada kepuasan pribadi. Sedangkan bagi universitas dapat meningkatkan kesan profesional, kelangsungan lembaga terjaga, dan mendorong kemungkinan ekspansi

DAFTAR PUSTAKA

- A.M, Sardiman. 2014. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers
- Alam, Yuli. 2018. *Kompetensi Dosen, Motivasi Belajar Mahasiswa dan Dampaknya terhadap Prestasi Mahasiswa dalam Pembelajaran Pengantar Ekonomi (studi pada mahasiswa program studi Manajemen Informatika AMIK Bina Sriwijaya Palembang)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.16 (1).
- Alfiani, Arifah 2016. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi dipublikasikan : Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta
- Arikunto, Suhardjono, dan Supardi. 2015. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Barnawi dan Muhammad Arifin, *Etika & Profesi Kependidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012
- Barnawi, Mohammad Arifin. 2012, *Buku Pintar Mengelola Sekolah(Swasta)*, Yogyakarta: Ar-Ruzz
- Chernis, C & Goleman, D. 2009. *The Emotionally Intelligent Workplace*, San

- Fransisco: Jossey Bass a Willey Company.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2007. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 41 tahun 2007, tentang Standar Proses, Jakarta: Depdiknas.
- Fattah, Nanang, 2013, Standar Pembiayaan Pendidikan, Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Goetsch, David L., Stanley B. Davis, 2000, *The Total Quality Approach to Quality Management*, 3rd ed., New Jersey: Prentice Hall
- Hidayat Syarif dan Asroi. (2010). Pengelolaan Pendidikan Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah. Bandung: Pustaka Educa
- Kotler, Philip. 2015. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Kowal, J & Hassel, EA, 2010. *Measuring Teacher and Leader Performance*, Public Impact, Chapel Hill, NC.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Parasuraman et al. 'A. Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch*. Service Quality, 2015-220
- Pohan, Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Prawirosentono. Kebijakan Kinerja. Yogyakarta: BPFE, 2010
- Retnoningsih dan Suharso, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Semarang: CV. Widya Karya 2006
- Sinambela, Lijan Poltak. Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2010
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa 2014, Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis, Penerbit Bandung: Bandung
- Sugiyanto, S., & Setiawan, T. (2020). Liquidity, Profitability, Good Corporate Governance, Corporate Value Committee. *Proceedings Universitas Pamulang*, 1(1).
- Sugiyanto, S., & Fitria, J. R. (2019). The Effect Karakter Eksekutif, Intensitas Modal, Dan Good Corporate Governance Terhadap Penghindaran Pajak (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Sektor Food & Beverages Idx Tahun 2014-2018). *Proceedings Universitas Pamulang*, 1(1).
- Kartolo, R., & Sugiyanto, S. (2019). Effect Profitabilitas Dan Pajak Terhadap Keputusan Pendanaan Dengan Growth Sebagai Variabel Moderating.
- Sugiarto, T., Madu, L., & Subagyo, A. (2018). International Application Model Short-Long Term Between Gdp And Consumption: Case Study Indonesia. *Economics*, 6(1), 81-90.
- Darul Fahmi, . And Sugiyanto, . (2014) *Pengaruh Audit Internal Dan Jumlah Toko Terhadap Penjualan pada Pt. Indofood Fritolay Makmur Cabang Bekasi*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang, 2 (4). Pp. 522-546. Issn 2339-0867
- Mamah Irnawati Dewi, . And Sugiyanto, . (2015) *Pengaruh Pendapatan Masyarakat Dan Ijarah Terhadap Laba Bersih Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk*. Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang, 3 (1). Pp. 581-601. Issn 2339-0867
- Tjiptono, Fandy. 2013, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005., Tentang Guru dan Dosen, Jakarta: Depdiknas.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.
- Widoyoko, S.E.P., & Anita Rinawati. 2012. Pengaruh Kinerja Guru terhadap Motivasi Belajar Siswa. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, Juni 2012, Th. XXXI, No. 2