

## TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PROSES BELAJAR MENGAJAR (PBM) DOSEN

Oleh: Basir Paly

(Jurusan Peternakan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar)

### *Abstract*

This study aims to determine the level of students' satisfaction of the lecturer PBM performance. Carried out on April-August 2014 at Department of the animal science of Science and Technology Faculty UIN Alauddin Makassar. Factors and indicators of performance refers to the quality manual UIN Alauddin Makassar and Semarang State University (UNNES). A total of 60 samples have been observed. Using survey methods through observation and interviews with a list of questions. Measurement of satisfaction using a scale-linkert with four scales; not-satisfied, less-satisfied, satisfied, and very satisfied. The results showed that the students' satisfaction level of the lecturer PBM performance are still dominant among scale "less-satisfied and satisfied". To Increased satisfaction scale be "satisfied and very satisfied" is very possible, through improved performance on some PBM indicators.

*Keywords: Satisfaction, Performance, PBM.*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kadang-kadang terdengar keluhan mahasiswa jurusan peternakan, tentang sulitnya memahami mata kuliah yang diajarkan dosen, nilai ujian akhir yang kurang memuaskan, dan keterlambatan pengeluaran nilai ujian akhir semester (UAS). Keluhan seperti ini sesungguhnya merupakan ekspresi dari "ketidak-puasan". Dengan kata lain bahwa tantangan yang dihadapi saat ini adalah bagaimana mengedepankan pelayanan untuk merespon ketidak-puasan mahasiswa sebagai peserta didik. Jika disadari dengan seksama, tuntutan kepuasan bukan hanya terjadi di bidang pendidikan, tetapi hampir semua sektor pelayanan publik (pemerintah). Sejak lama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan Surat Keputusan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/ 004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat bagi unit pelayanan instansi pemerintah

untuk mengakomodasi tentang kepuasan masyarakat pemakai jasa di lembaga pemerintahan (Menpan, 2003; Bahri dan Aswan, 2006; Anonimous, 2012).

Dulu, pelayanan selalu terkait dengan “apa mauku”, segala-galanya ditentukan oleh unit instansi pelayanan, termasuk lembaga kependidikan. Ternyata ketika di implementasikan banyak yang mengeluh, tidak sesuai harapan, dan merasa kurang atau tidak puas. Dari itu kemudian disadari bahwa pelayanan pendidikan harus bertumpu pada kepuasan pengguna jasa. Melalui kepuasan yang diperoleh, mahasiswa akan termotivasi untuk berubah memperbaiki diri secara terus menerus. Lahirnya konsep dan gerakan perguruan tinggi “bermutu”, tidak lepas dari upaya perbaikan pelayanan dan kepuasan bagi peserta didik yang dilayani (Sopiatin, 2010).

Salah satu pintu masuk untuk pengukuran kepuasan mahasiswa adalah kinerja PBM yang dihantarkan oleh dosen. PBM dalam perkuliahan pada dasarnya merupakan proses interaksi antara mahasiswa, dosen, materi, metoda, dan evaluasi. Dengan demikian kinerja PBM dosen adalah unjuk kemampuan (*performance*) yang terekam dalam pengelolaan dan pelaksanaan unsur-unsur dari PBM itu sendiri.

Sehubungan dengan itu maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja PBM dosen. Dengan pengetahuan tersebut, diharapkan adanya penyesuaian dan perbaikan mutu pelayanan.

## II. PEMBAHASAN

### A. Kepuasan

Dengan menganalogikan kepuasan belajar sebagai kepuasan kerja atau kepuasan pelanggan, maka ada beberapa teori kepuasan yang dapat diidentifikasi di sini (Venkatraman and Ramanujam, 1986; Kotler, 2005). (1) Teori *discrepancy* dari *Locke*. Menurut teori ini seseorang akan merasa puas bila batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standart minimum, makin besar pula ketidakpuasan. (2) Teori kesetaraan (*equity theory*), dikembangkan oleh Adams, menyatakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu pelayanan. (3) Teori dua faktor (*Two factor theory*) yang dikemukakan oleh Herzberg, menyatakan bahwa perbaikan pelayanan, betapapun, tidak akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan. Selanjutnya dikatakan oleh Herzberg, bahwa yang bisa memacu orang untuk bekerja (belajar) dengan baik dan bergairah hanyalah kelompok *satisfiers* yang sering disebut sebagai motivator.

Dari ketiga teori diatas, peneliti memilih *discrepancy theory* dari *Locke* karena kepuasan di sini lebih mencerminkan konsep tingkah laku

mahasiswa yang multiple deterministic dalam memprediksi efek dari kepuasan mahasiswa. Teori ini sejalan dengan pendapat Kotler,(2005) dan Jamiyla (2012) yang mendefenisikan kepuasan sebagai kesesuaian harapan seseorang dengan hasil yang diterima.

Selanjutnya pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa diprosikan ke dalam 4 faktor (Nurkencana, 1992 dan Noel, 2004), yaitu; (1) disiplin waktu, (2) materi perkuliahan, (3) strategi perkuliahan, dan (4) evaluasi. Ke empat faktor ini merupakan variable laten (tidak terukur), sehingga perlu dijabarkan ke dalam indikator-indikator penentu yang memungkinkan dilakukannya pengukuran (Suryabrata, 2000; Stanislaus, 2006; Kusnendi, 2007; dan Wijanto, 2008). Indikator-indikator tersebut diolah atau dikonfirmasi ketepatan dan keakuratannya (*valid dan reliable*) melalui analisis *Confirmatory Faktor analysis (CFA)*.

### **B. Kinerja**

Kinerja adalah proses kerja dari seorang individu untuk mencapai hasil-hasil tertentu (Wibowo, 2008). Kinerja sering juga disebut sebagai prestasi kerja atau penampilan kerja (*performance*) yang diartikan sebagai kemampuan dan ketrampilan menghasilkan sesuatu (Betitci,et.al, 1997, Ghlayani and Noble, 1998; Paul and Jerry, 2000). Dari defenisi ini, maka kinerja dapat diartikan sebagai kemampuan atau prestasi kerja yang diperlihatkan oleh seseorang dalam memperoleh hasil yang optimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) (Betitci,et.al, 1997, Ghlayani and Noble, 1998; Paul and Jerry, 2000). Lebih lanjut dijelaskan oleh ke tiga ahli tersebut bahwa secara psikologis kemampuan (*ability*) seseorang terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality (knowledge + skill)* (Ghalayani and Noble, 1998). Sedangkan motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pekerja (dosen) yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan motivasi, maka seorang dosen akan mampu mencapai kinerja PBM yang maksimal.

### **C. PBM**

PBM ini diemban dan diperankan oleh dosen yang memiliki tugas dan fungsi “mendidik dan mengajar” (Bahri dan Azwan, 2006). Mendidik berkaitan dengan transformasi nilai-nilai dan pembentukan pribadi. Mengajar berkaitan dengan tranformasi pengetahuan dan ketarmpilan kepada peserta didik. Dalam PBM, tugas mendidik dan mengajar merupakan tugas yang terpadu dan saling berkaitan (Djaali, et.al,2000 dan Giantari, 2008).

Menurut Gagne setiap dosen berfungsi sebagai; *designer of intruction* (perancang pembelajaran), *manager of instruction* (penyelenggara pembelajaran), dan *evaluator of student learning* (penilai hasil pembelajaran) (Suputro, 1993; Ekawarna, 2002; Vanany dan Sugianto, 2007; Musyahid, 2011).

Sebagai *designer of intruction* (perancang pengajaran), menghendaki dosen untuk senantiasa mampu dan siap merancang kegiatan

belajar mengajar yang berhasil guna dan berdayaguna. Sebagai *manager of instruction*, artinya sebagai pengelola pengajaran, menghendaki kemampuan dosen dalam mengelolah (menyelenggarakan dan mengendalikan) seluruh tahapan PBM (proses belajar mengajar). Dan sebagai *evaluator of student learning*, yakni sebagai penilai hasil pembelajaran mahasiswa. Fungsi ini menghendaki dosen untuk senantiasa mengikuti perkembangan taraf kemajuan prestasi belajar atau kinerja akademik mahasiswa dalam setiap kurun waktu pembelajaran.

#### **D. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode survey, yakni pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan dan wawancara mendalam dengan menggunakan daftar pertanyaan (*quissioner*). Dilaksanakan di jurusan peternakan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar. Sedangkan waktu penelitian dilangsungkan pada semester Genap 2013/2014 (April s/d Agustus).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan peternakan yang aktif dalam perkuliahan berdasarkan rekam data bagian akademik Fakultas sains dan Teknologi. Dari populasi tersebut kemudian dibagi lagi menjadi sub-sub populasi, kemudian ditentukan sampel secara acak sejumlah 20 %.

Pembagian sub-sub populasi ini didasarkan pada pertimbangan: (1) Agar semua mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk memberikan penilaian terhadap kinerja PBM dosen pada setiap mata kuliah yang diikuti. (2) Agar semua dosen yang mengajar di jurusan peternakan, mulai dari semester I sampai VIII dapat terliput. Pintu masuk pengamatan adalah mata kuliah, kemudian mengidentifikasi dosen pengampu mata kuliah tersebut, lalu diberikan penilaian. Mata kuliah yang diampu lebih dari satu dosen, tidak jadi soal karena inti penilaian pada dosen (TIM), bukan kepada mata kulainya.

Selanjutnya responden di tempatkan pada ruang yang sudah disediakan, dan diberikan penjelasan yang mudah dipahami sebelum diminta mengisi daftar pertanyaan yang sudah disediakan.

#### **1. Variabel Indikator**

Ada empat faktor pembentuk PBM yaitu (1) Faktor Disiplin waktu perkuliahan, (2) Faktor Materi perkuliahan, (3) Faktor Strategi perkuliahan, dan (4) Faktor Evaluasi perkuliahan. Ke empat faktor ini masing-masing memiliki indikator yang jumlahnya berbeda-beda. Dengan mengacu pada manual mutu UIN Alauddin Makassar, Universitas Negeri Semarang (UNNES), Srinadi dan Desak, (2008), serta Rahmawati (2013), maka indikator-indikator dari keempat faktor tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator PBM dari Masing-Masing Faktor

<b>Faktor dan Indikator</b>	<b>Faktor dan Indikator</b>
<b>I. Faktor Disiplin Waktu</b>	<b>II. STRATEGI PERKULIAHAN</b>
1. Ketepatan waktu masuk kelas	1. Kejelasan penyampaian materi dan pemberian contoh
2. Ketepatan waktu keluar kelas	2. Mewajibkan mahasiswa presentasi materi kuliah (teori)
3. Ketepatan waktu dalam mengawas UTS	3. Memberikan kasus sesuai dengan materi yang disampaikan untuk dibuat penyelesaiannya oleh mahasiswa kemudian dipresentasikan
4. Ketepatan waktu dalam mengawas UAS	4. Kemampuan berkomunikasi dan berbahasa
5. Efektivitas pemanfaatan waktu untuk penyampaian materi kuliah	5. Penggunaan LCD dan komputer
<b>III. MATERI PERKULIAHAN</b>	6. Penyampaian materi menarik dan tidak membosankan
1. Kesesuaian materi kuliah dengan Kontrak Satuan Acara Perkuliahan (SAP)	7. Memotivasi mahasiswa dalam menyimak materi
2. Relevansi materi kuliah dengan kondisi nyata saat ini	8. Kemauan Dosen mentransfer ilmu
3. Kemutakhiran materi kuliah	9. Kesungguhan Dosen membantu mahasiswa belajar
4. Ketersediaan modul perkuliahan	10. Memberikan quiz pada setiap akhir suatu materi untuk mengukur daya serap mahasiswa
5. Kesempatan berdiskusi topik-topik terbaru berkaitan materi kuliah	<b>IV. Evaluasi Perkuliahan</b>
6. Penyelesaian setiap kasus, PR dan tugas	1. Soal ujian sesuai dengan materi perkuliahan yang disampaikan

2. Penyerahan lembar ujian yang sudah dikoreksi
3. Keterbukaan Dosen dalam menilai tugas
4. Keterbukaan Dosen dalam menilai quiz
5. Keterbukaan Dosen dalam menilai ujian

**2. Analisis Data**

Pengukuran kepuasan menggunakan skala-linkert berdasarkan petunjuk Riduwan dan Sunarto, (2009). Hasil pengukuran inilah yang akan menginformasikan tentang kinerja PBM dosen, dan kepuasan mahasiswa. Untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja PBM dosen dilakukan analisis skala “linkert” sebagai berikut.

$$ST = \frac{\sum n(4)(18)}{\sum n(4)(18)} \times 100 \% = \dots\dots\dots (1)$$

$$SR = \frac{\sum n(1)(18)}{\sum n(4)(18)} \times 100 \% = \dots\dots\dots (2)$$

$$I = \frac{ST - SR}{4 - 1} = \frac{100 - 25}{3} = 18,75 \dots\dots\dots (3)$$

Dimana:

ST = Skala Tertinggi

SR = Skala Terendah

I = Interval Skala

n = Sampel

4 = Nilai Skala Tertinggi

1 = Nilai Skala Terendah

18 = Jumlah Indikator-Variabel

(1) 0 s/d 25 % : Tidak puas;	(2) 26 s/d 50 % : Kurang Puas
(2) 51 s/d 75 % : Puas;	(4) 76 s/d 100 %: Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan (total rata-rata) jumlah mahasiswa yang tidak puas (7,21 %), kurang puas (31,50 %), puas (38,72 %), dan sangat puas (22,57 %). Dengan demikian, sebaran persentase ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja PBM dosen masih dominan berada antara skala “puas dan kurang-puas”.

Tabel 2, Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Faktor dan Indikator Kinerja PBM Dosen

Indikator Kinerja PBM Dosen	Tdk Puas	Krg Puas	Puas	Sgt Puas
	%	%	%	%
<b>I. Disiplin Waktu</b>				
1. Ketepatan waktu masuk kelas	00.00	26.00	40.00	34.00
2. Ketepatan waktu dalam	00.00	22.00	46.00	42.00

memberikan UAS				
3. Efektivitas pemanfaatan waktu dalam penyampaian materi kuliah	00.00	12.00	42.00	36.00
Sub Rata-Rata-1	00.00	20.00	42.67	37.33
<b>V. Materi Perkuliahan</b>				
1. Kesesuaian materi kuliah dgn Kontrak Satuan Acara Perkuliahan (SAP)	00.00	26.00	40.00	34.00
2. Relevansi materi kuliah dengan kondisi nyata saat ini	00.00	30.50	38.00	31.50
3. Ketersediaan materi /modul perkuliahan	39.00	43.00	18.00	00.00
Sub Rata-Rata-2	13.00	33.16	32.00	21.84
<b>VI. Strategi Perkuliahan</b>				
1. Kejelasan penyampaian materi dan pemberian contoh	00.00	32.00	42.00	26.00
2. Kemampuan berkomunikasi dan berbahasa	02.00	32.00	44.00	22.00
3. Penggunaan LCD dan komputer	20.00	40.00	30.00	10.00
4. Penyampaian materi menarik dan tidak membosankan	06.00	40.00	38.00	16.00
5. Kemampuan Dosen mentransfer ilmu	00.00	32.00	48.00	20.00
Sub Rata-Rata-3	05.60	35.20	40.40	18.80
<b>VII. Faktor Evaluasi Perkuliahan</b>				
1. Soal ujian sesuai dengan materi perkuliahan yang disampaikan	00.00	26.00	50.00	24.00
2. Keterbukaan Dosen dalam menilai tugas	24.00	46.00	30.00	00.00
3. Keterbukaan Dosen dalam menilai ujian	12.00	36.00	40.00	12.00
Sub Rata-Rata-4	12.00	36.00	40.00	12.00
Total Rata-Rata	07.21	31.50	38.72	22.57

Apabila skala kepuasan ini mau ditingkatkan menjadi “puas dan sangat-puas”, maka kita harus memperhatikan setiap faktor pembentuk kinerja PBM, yaitu faktor disiplin waktu, materi perkuliahan, strategi perkuliahan dan evaluasi.

Pada faktor disiplin waktu (sub rata-rata-1) menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa berada pada skala kurang puas (20 %), puas (42,67 %), dan sangat puas (37,33 %). Perlu dipertegas di sini bahwa ketepatan waktu masuk kelas (X1.1) dan Ketidaktepatan waktu dalam melaksanakan UAS (X1.2) menyumbang “kekurang-puasan” masing-masing 26 % dan 22 %. Jika salah satu dari kedua indikator ini mengalami perbaikan, maka skala kepuasan mahasiswa dengan sendirinya akan meningkat.

Ketidaktepatan waktu bagi dosen masuk kelas, menimbulkan kegelisahan mahasiswa dalam menunggu. Sedangkan ketidaktepatan waktu dalam pelaksanaan UAS berdampak pada keterlambatan mahasiswa dalam mengetahui nilai akhir, keterlambatan dikeluarkannya kartu hasil studi (KHS), dan keterlambatan mahasiswa dalam mengisi kartu rencana studi (KRS). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian tentang kepuasan mahasiswa yang pernah dilakukan oleh (Giantari, 2008; Srinandi dan Desak, 2008 Sukanti, 2009; Jamyla, 20012; dan Rahmawati, 2013). Ketepatan waktu ini juga terkait dengan keinginan mahasiswa pulang kampung untuk berlibur. Para mahasiswa menginginkan ketepatan pelaksanaan UAS, karena ingin segera pulang kampung.

Faktor materi perkuliahan (sub rata-rata-2) menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa berada pada skala tidak puas (12,25 %), kurang puas (33,25 %), puas (33,00 %), dan sangat puas (21,50 %). Dengan kata lain bahwa pada faktor materi perkuliahan ini masih dominan berada pada skal “kurang-puas dan puas”. Perlu dipertegas di sini bahwa Ketersediaan mater/modul perkuliahan telah menyumbang “ketidak-puasan” 39 % dan “kekurang-puasan” 43 %. Dengan memperbaiki indikator ini, maka skala kepuasan mahasiswa dengan sendirinya akan meningkat.

Modul adalah satuan program pembelajaran yang terkecil, yang dapat memotivasi mahasiswa belajar sendiri secara perseorangan (*self instructional*). Pembelajaran dengan menggunakan modul, merupakan strategi tertentu dalam menyelenggarakan pembelajaran individual ( Silverius, 1991; Nurkancaa, 1992; dan Suputro, 1993).

Faktor strategi perkuliahan (sub rata-rata-3) menunjukkan bahwa mahasiswa berada pada skala tidak puas (5,60 %), kurang puas (35,20 %), puas (40,40 %), dan sangat puas (18,80 %). Dengan kata lain masih dominan berada pada skala “kurang puas dan puas”. Hasil penelitian ini mencatat bahwa ada dua indikator yang perlu mendapat perhatian adalah Penggunaan LCD dan laptop (X3.3), telah menyumbang “ketidakpuasan” 20 % dan “kekurang-puasan” 40 %. Jika indikator ini mengalami perbaikan, maka skala kepuasan mahasiswa dengan sendirinya akan meningkat.

Kegiatan pembelajaran yang hanya menggunakan peralatan konvensional dan hanya mengandalkan indra tanpa sibarengi dengan indra pandang hasilnya kurang optimal. Pendapat Dale (dalam Djaali, et.al,



2000) memperkirakan bahwa, pemerolehan hasil belajar melalui indra pandang berkisar 75%, melalui indra dengar sekitar 13%, dan melalui indra lainnya sekitar 12%. Pendapat ini memberikan pemahaman kepada akan perlunya pemanfaatan media pembelajaran seperti LCD.

Faktor evaluasi perkuliahan (sub rata-rata-4) menunjukkan bahwa jumlah mahasiswa berada pada skala tidak puas (12 %), kurang puas (36 %), puas (40 %), dan sangat puas (12,00 %). Meskipun sebaran kepuasan ini relatif lebih baik, namun perlu dipertegas bahwa indikator keterbukaan dosen dalam menilai tugas dan UAS masih menyumbang 24 % dan 12 % “ketidak-puasan”. Selain itu, indikator ini juga masih menyumbang “kekurang-puasan” 26 % dan 46 %. Dengan memperbaiki kedua indikator ini, maka skala kepuasan mahasiswa dengan sendirinya akan meningkat.

Penilaian yang baik itu adalah objektif dan transparan (Silverius, 1991; Suputro, 1993; Srinandi dan Desak, 2008; Sudjana, 2004; dan Suyosubroto, 2004). Obyektif artinya Penilaian hasil belajar hendaknya tidak dipengaruhi oleh subjektivitas penilai, perbedaan latar belakang agama, sosial ekonomi, budaya, bahasa, dan hubungan emosional. Sedangkan transparan artinya prosedur penilaian, kriteria penilaian, dan dasar pengambilan keputusan hasil belajar peserta-didik dapat diketahui oleh semua pihak yang berkepentingan.

Sistem transparansi nilai juga bertujuan untuk memotivasi mahasiswa agar lebih giat dalam belajarnya. Manfaat sistem transparansi nilai adalah mahasiswa dapat mengetahui kelemahan dan kelebihan metode belajar yang telah diterapkannya. Sistem transparansi nilai sangat penting dalam dunia pendidikan.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja PBM dosen secara keseluruhan berada pada skor tidak puas (7,21 %), kurang puas (31,50 %), puas (38,72 %), dan sangat puas (22,57 %). Secara kontinum dapat diinterpretasikan bahwa persentase skor yang tidak puas (7,21 %) dan skor sangat puas (22,57 %) sangat lemah. Dengan demikian yang kuat atau dominan adalah skor yang kurang puas (31,50 %) dan puas (38,72 %). Hasil penelitian ini juga menyimpulkan bahwa masih terbuka peluang untuk meningkatkan skor dan skala kepuasan mahasiswa dengan jalan memperbaiki indikator-indikator PBM dari keempat faktor yang ada.

#### **B. Saran**

Disarankan agar pada peneltian berikutnya dapat memasukkan indikator tingkat partisipasi atau keaktifan mahasiswa dalam perkuliahan. Hal ini didasarkan pada hasil pengamatan selama penelitian ini. Bahwa tingkat kepuasan dan penilaian mahasiswa terhadap kinerja PBM dosen juga dapat dipengaruhi oleh kondisi aktifitas mahasiswa bersangkutan.

Misalnya kondisi intelektual, keseriusan memperoleh modul atau materi pelajaran, dan keaktifan dalam perkuliahan di kelas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonimous, 2012. Manual Mutu. Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
- Anonimous, 2012. Manual Mutu. Universitas Negeri Semarang (UNNES)
- Azwar, Saifudidin. 2003. Sikap Manusia Terori dan Pengukurannya. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bahri, S. dan Aswan Z., 2006. Strategi Belajar Mengajar. ed. Revisi, Cet. III; Rineka Cipta, Jakarta: .
- Bititci, U.S., Carrie, A.S. McDevitt and Turner, T. 1997. Integrated Performance Measurement Systems: A Reference Model. Proceeding of IFIP-WG5.7 1997 Working Conference, Ascona Ticono-Switzerland, 15-18 September 1997.
- Djaali, et.all. 2000. Pengukuran Dalam Pendidikan. Program Pascasarjana, Jakarta.
- Ekawarna. 2002. Upaya Meningkatkan Hasil Belajar Dengan Menerapkan Model Pembelajaran Kognitif Robert Gagne Pada Mata Kuliah Teori Ekonomi Makro-1, Jurnal Penelitian Universitas Jambi, Seri D: Bidang Humaniora, 4, 1-21.
- Ghalayani, A.M. and Noble, J.S. 1998. The changing of performance Measurement Univesity of Missouri, USA. Columbia,
- Giantari. 2008. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Menajar Di Program Diploma III FE UNUD. Buletin Studi Ekonomi Vol 13 No 1.hal. 23-42.
- Jamiyla, 2012. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Dipoliteknik Darussalam Palembang. Ilmiah Volume IV No.2, 2012,hal.24-32.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasara. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kusnendi, 2007. Model-Model Persamaan Struktural. Alfabeta, Bandung
- Mempan, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Agaratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mundarti, 2007. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Dalam Melaksanakan Proses Belajar Mengajar Di Prodi

- Kebidanan Magelang Politeknik Kesehatan Semarang Tahun Akademik 2005 / 2006. Thesis Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang (Thesis).
- Musyahid Achmad, 2011. Urgensi Penerapan Metode dan Strategi Pembelajaran Efektif Dalam Perkuliahan. Lantera Pendidikan, Vol 12 No. 2 hal 234-244
- Noel Levitz, 2004. Student Satisfaction . Wayne College.
- Nurkencana, Wayan., PPN. Sunartana. 1992. Evaluasi Hasil Belajar, Usaha Nasional, Surabaya.
- Paul Peter J dan Jerry C. Olson 2000 Consumer Behavior and Marketing Strategy (alih bahasa Damos Sihombing), Erlangga. Jakarta.
- Rahmawati, D., 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. Jurnal *Economia*, Volume 9, Nomor 1, April 2013. hal. 52-65
- Riduwan dan Sunarto, 2009. Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Silverius, Suke. 1991. Evaluasi Hasil Belajar dan Umpan Balik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Sopiatin Popi, 2010. Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa. Ghalia Indonesi, Bogor
- Srinadi, G.A.M dan Desak Putu Eka Nilakusmawati, 2008. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus Di Fmipa, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, November 2008, Th. XXVII, No. 3, hal.217-231.
- Stanislaus S. Uyanto. 2006. Pedoman Analisis Data dengan SPSS. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sudjana, Nana, 2004. Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sukanti, 2009. Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* Vol. VIII. No.1 Tahun 2009 hal 23- 34.
- Suputro, Suprihadi. 1993. Dasar-Dasar Metodologi Pengajaran Umum Pengembangan Proses Belajar Mengajar. Malang: IKIP Malang.
- Suyosubroto. 2002. Proses Belajar Mengajar di Sekolah.: PT Rineka Cipta. Jakarta.

- Suryabrata, Sumadi, 2000. Pengembangan Alat Ukur Psikologis, Andi, Yogyakarta
- Vanany, Iwan. dan Sugianto, Agus. 2007. Perancangan dan Pengukuran Kinerja Perusahaan Kecil dan Menengah dengan Metode Smart System. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, PPM UI, No. 05 TH XXXVI.
- Venkatraman, &V.Ramanujam. 1986. Measurement of Business Performance in Strategy Research: a Comparison of Approaches. Academy of Management Review, Vol 11, pp801-814.
- Wibowo. 2008. Manajemen Kinerja. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wijanto, S. Hari, 2008. Structural Equation Modeling Dengan Lisrel 8.8. Graha Ilmu, Yogyakarta.

