

Umpan Balik Proses Pembelajaran pada Jurusan Teknik Industri FT UMJ

Annisa Mulia Rani¹, Meri Prasetyawati²

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email : zc.annisa@gmail.com¹ merie_jeng@yahoo.co.id²

Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa perubahan disemua aspek kehidupan yang menuntut diperlukannya sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul sehingga mampu berdaya saing tinggi. Umpan balik proses pembelajaran khususnya dosen, mahasiswa, alumni dan pengguna lulusan di jurusan teknik industri amatlah penting sehingga dapat mengetahui tentang harapan dan persepsi mereka. Oleh karena itu Jurusan Teknik Industri FT UMJ berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, salah satunya dengan meningkatkan kualitas proses pembelajaran sehingga mampu untuk meningkatkan daya saing dalam institusi pendidikan. Salah satu tahapan proses peningkatan adalah dengan melakukan kajian tentang proses pembelajaran melalui umpan balik dari dosen, mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan mengenai harapan dan persepsi mereka sehingga evaluasi dan tindak lanjut dapat segera dilakukan. Hasil rencana tindak lanjut atas umpan balik mahasiswa dalam proses pembelajaran adalah mengaktifkan dosen PA, mensosialisasikan SOP pelayanan terpadu, meningkatkan kedisiplinan jam pelayanan kepada mahasiswa, menambah jumlah beasiswa. Rencana tindak lanjut atas umpan balik dosen dalam proses pembelajaran adalah berlangganan jurnal online, menambah koleksi e-book, menambah dan memperbaiki alat pembelajaran, mengupgrade peralatan laboratorium, mengoptimalkan teknologi informasi. Rencana tindak lanjut atas umpan balik alumni adalah mensosialisasikan lapangan kerja sesuai dengan bidang teknik industri, membuat kerjasama dengan perusahaan yang dapat memberikan kesempatan lapangan kerja untuk mahasiswa. Rencana tindak lanjut atas umpan balik kompetensi lulusan menurut pengguna adalah menyelenggarakan peningkatan integritas oleh unit AIK (Al-Islam dan kemuhammadiyah), menyelenggarakan berbagai seminar dibidang teknik industri, melakukan tes toefl di lab bahasa bagi mahasiswa baru, menggunakan ICT, proses pembelajaran menggunakan PBL (problem based learning).

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Umpan Balik, Rencana tindak lanjut

1. Pendahuluan

Dengan semakin pesatnya perkembangan ilmu pendidikan dan pengetahuan, upaya perbaikan kualitas proses pembelajaran pada Jurusan Teknik Industri di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta harus lebih ditingkatkan lagi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pengguna. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada Jurusan Industri dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Sehingga pihak Jurusan Teknik Industri FT UMJ harus memperhatikan kualitas pelayanan baik dari segi kinerja tenaga pengajar, pelayanan administrasi, fasilitas sarana dan prasarana yang memuaskan. Hal tersebut sebagai langkah antisipasi mengingat banyaknya

perguruan tinggi lain yang lebih kompetitif, sehingga mahasiswa lebih selektif dalam memilih lembaga kependidikan.

Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (FT UMJ) berdiri pada tahun 1963 dan dalam perkembangannya, telah mendapatkan status Akreditasi B. Fakultas Teknik UMJ menyadari bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan suatu tugas mulia guna mencerdaskan bangsa. Dalam menghadapi era globalisasi dan meningkatnya teknologi di berbagai sektor, Fakultas Teknik UMJ mampu menghadapi tantangan tersebut dengan mencetak lulusan, dengan motto “Unggul dalam IPTEK dan Kokoh dalam IMTAQ”. Alumni Fakultas Teknik UMJ dirancang dapat bekerja mandiri dan berjiwa wirausaha sehingga dapat membuka lapangan kerja, hal ini sejalan dengan era globalisasi serta otonomi daerah.

Oleh karena itu Jurusan Teknik Industri FT UMJ berusaha untuk memberikan pelayanan

yang baik, salah satunya dengan meningkatkan kualitas proses pembelajaran sehingga mampu untuk meningkatkan daya saing dalam institusi pendidikan. Salah satu tahapan proses peningkatan adalah dengan melakukan kajian tentang proses pembelajaran melalui umpan balik dari dosen, mahasiswa, alumni, dan pengguna lulusan mengenai harapan dan persepsi mereka sehingga evaluasi dan tindak lanjut dapat segera dilakukan.

1.1. Kualitas.

Menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Crosby kualitas adalah mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Menurut Juran kualitas adalah mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

1.2. Dimensi Kualitas Jasa

Berdasarkan perspektif kualitas, ada delapan dimensi yang dapat digunakan sebagai dasar perencanaan strategis terutama bagi perusahaan atau manufaktur yang menghasilkan barang. Kedelapan dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Performance* (kinerja) yaitu karakteristik pokok dari produk inti
2. *Features* yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
3. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakaian
4. *Conformance* (kesesuaian) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan) yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan
6. *Serviceability* yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam peeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan
7. *Estetika* yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk
8. *Perceived* yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya

Zeithaml, Berry dan Parasuraman telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas

pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.

Empaty yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

1.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dan kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

1.3.1 Jenis-jenis Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan. Pada dasarnya dikenal 3 macam pelanggan dalam sistem kualitas modern yaitu (Gasperrsz, Vincent, Manajemen Kualitas)

- a. Pelanggan *internal* (*internal customer*) merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerja atau perusahaan.
- b. Pelanggan antara (*intermediate customer*) mereka yang bertindak atau berperan sebagai

perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

- c. Pelanggan *eksternal* (*eksternal customer*) merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan *eksternal* merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan itu.

1.3.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode tersebut antara lain :

1. Sistim Pengaduan

Sistim ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2. Survey Pelanggan

Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.

3. Panel Pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan setia diperoleh informasi kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang berhenti membeli (*customer loss rate*) ini meningkat hal ini menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan kedalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan

standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan konsumen.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

1.4.1 Pengujian Validitas Instrumen

Cara untuk menguji validitas adalah dengan menggunakan teknik analisis *korelasi product moment* dari pearson, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana : r_{xy} = korelasi *product moment*

n = jumlah responden

x = skor pernyataan

y = skor total seluruh pernyataan

1.4.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen

Setelah pengujian validitas, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Salah satu metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan *Alpha-Cronbach*. Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidaknya suatu instrument penelitian umumnya adalah perbandingan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Apabila dilakukan pengujian reliabilitas dengan metode *Alpha-Cronbach*, maka nilai r hitung diwakili oleh nilai Alpha. Apabila Alpha hitung lebih besar daripada r tabel dan Alpha hitung bernilai positif, maka suatu instrument penelitian dapat disebut reliabel.

2. Methodologi



Gambar 1. Metodologi Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini menyebar kuesioner 1 Kuesioner Umpan Balik Dosen Terhadap Proses Pembelajaran, Kompetensi Lulusan Menurut Pengguna.

Tabel 1.
Kuesioner Umpan Balik Dosen Terhadap Proses Pembelajaran, Kompetensi Lulusan Menurut Pengguna

Tabel: Kuesioner Umpan Balik Dosen Terhadap Proses Pembelajaran
Berikan Tanda Centok () Pada Kotak Yang Terjadi Sesuai Pilihan Objektif Responden
Dosen Dengan Cara Penilaian Sebagai Berikut :

(1 = Sangat, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat Baik)

NO	PERTANYAAN	NILAI			
		1	2	3	4
1	Proses pembelajaran yang di laksanakan sesuai dengan visi dan misi jurusan/ fakultas/ institusi				
2	Proses pembelajaran yang di laksanakan sesuai dengan kurikulum				
3	Penyediaan sarana/pelaksanaan di kelas dengan efektif dan efisien				
4	Hubungan dan komunikasi antara mahasiswa dengan staf pengajar/ laboran				
5	Final tes telah menunjang proses pembelajaran				
6	Ketersediaan jumlah ruang kelas untuk proses pembelajaran				
7	Ketersediaan sarana pendukung di ruang kelas (misal: ventilasi, komputer, perlengkapan media visual)				
8	Suasana kelas kondusif				
9	Ketersediaan materi/ soal/ tugas/ kemampuan dan minat dosen				
10	Ketersediaan membacakan materi/ data/ terdapat proses pembelajaran				
11	Ditujukan materi/ soal/ media/ sarana/ pembelajaran				
12	Ditujukan materi/ soal/ media/ sarana/ pembelajaran/ rangkaiannya				
13	Ditujukan materi/ soal/ rangkaiannya/ kualitas/ dosen (misal: tugas belajar)				
14	Ditujukan materi/ soal/ rangkaiannya/ kualitas/ dosen/ minat/ semangat/ dan/ kemampuan/ dosen				
15	Sistem penilaian/ kriteria/ dosen yang transparan				
16	Ketersediaan media/ sarana/ studi/ ter/ jaringan/ yang/ lebih/ tinggi				
17	Ruang/ dosen/ yang/ memadai				
18	Layanan/ administrasi/ akademik/ (administrasi, soal, nilai dll)				
19	Pelayanan/ pengajaran/ efektif/ dan/ efisien				
20	Hubung/ dan/ komunikasi/ pengajaran/ menunjang/ proses/ pembelajaran				
21	Ruang/ pengajaran/ yang/ memadai				

3.1 Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Slovin. Diketahui jumlah populasi pengguna/mahasiswa aktif Teknik Industri - UMJ tahun 2016-2017 sebesar 507 dan persen kelonggaran yang ditentukan sebesar 5%. Berdasarkan rumus Slovin maka minimal jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{507}{1 + 507(0,05)^2}$$

$$n = 224 \text{ responden}$$

3.2 Pengujian Kuesioner

Untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen yang digunakan dilakukan penyebaran kuesioner. Nilai koefisien korelasi yang didapatkan melalui perhitungan dari tiap butir pernyataan akan dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel *Pearson Product Moment*.

Apabila nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai koefisien korelasi pada tabel, maka atribut pelayanan tersebut dinyatakan data valid. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5%. Maka nilai tabel *Pearson Product Moment* (r) adalah sebesar 0,361.

3.2.1 Pengujian Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas maka selanjutnya adalah pengujian reliabilitas, dilakukan dengan menggunakan metode *internal consistency* untuk mengetahui apakah instrument tersebut bisa digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien *alpha cronbach*. Pengujian ini dilakukan pada kuesioner dengan bantuan *software SPSS*

3.2.2 Pengolahan Data Kuesioner Umpan Balik Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran

Kuesioner umpan balik mahasiswa terhadap proses pembelajaran adalah kuesioner untuk menilai kualitas proses pembelajaran di Teknik Industri.

Tabel 2.
Hasil Pengolahan Kuesioner Umpan Balik Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran

NO	PERTANYAAN	NILAI
SARANA DAN PRASARANA		
1	Jumlah ruang kelas yang memadai untuk proses pembelajaran.	2,4
2	Meja dan Kursi dalam kondisi baik dan tertata rapi.	2,4
3	Kelengkapan dan kesiapan alat dalam proses belajar mengajar.	2,4
4	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang kelas.	2,4
5	Laboratorium yang luas	2,4
6	Ketersediaan <i>software</i> pengolah data terkait kegiatan praktikum.	2,4
7	Peralatan Lab yang lengkap	2,4
8	Tersedianya modul kuliah dan modul praktikum yang dapat mendukung proses pembelajaran.	2,4
9	Terdapat Toilet yang bersih.	2,4
10	Ruang perpustakaan yang memadai.	2,7
11	Koleksi buku/jurnal ilmiah/e-book di perpustakaan yang memadai.	2,5
12	Akses buku/jurnal ilmiah/e-book yang memadai.	2,4
13	Kemudahan akses internet (Akses wifi, SIKAD, kecepatan akses)	2,3
14	Penggunaan e-learning untuk kegiatan pembelajaran.	2,4
15	Kecukupan komputer dan perangkat teknologi informasi.	2,3
16	Kecukupan sarana pendukung lainnya (olah raga, musik, dll).	1,9
17	Kecukupan ruang terbuka hijau.	1,7
18	Kecukupan ruang belajar mandiri.	1,9
19	Pelayanan kesehatan yang memadai.	1,9
20	Tempat parkir yang luas dan aman.	1,7
PELAYANAN PENDIDIKAN DAN PROSES PEMBELAJARAN		

Hasil Umpan Balik Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran setelah diurutkan dari nilai terendah untuk diberikan tindak lanjut oleh

Program Studi sehingga dapat dilakukan langkah perbaikan untuk peningkatan kualitas proses pembelajaran.

Tabel 3.

Hasil Umpan Balik Dosen terhadap Proses Pembelajaran setelah diurutkan dari nilai terendah dan Tindak Lanjut Program Studi

1	Kurang cukupnya ruang terbuka hijau.	Menambah tanaman hias di area kampus
2	Kurang dalam Akses buku/jurnal ilmiah/literatur online yang memadai.	Berlangganan jurnal online, menambah koleksi e-book
3	Kurang cukup sarana pendukung di ruang kelas (misal: infokus, komputer, perlengkapan audio visual).	Menambah dan memperbaiki alat pembelajaran
4	Kecukupan alat-alat praktikum.	Meng-upgrade peralatan laboratorium
5	Dukungan teknologi informasi untuk membantu kegiatan pembelajaran belum optimal	Mengoptimalkan teknologi informasi
6	Kurang cukup jumlah ruang kelas untuk proses pembelajaran	Membuat penjadwalan yang terintegrasi
7	Koleksi buku/jurnal/literatur di perpustakaan yang kurang memadai.	Menambah jumlah koleksi buku/jurnal/literatur di perpustakaan
8	Kurang cukup komputer dan perangkat teknologi informasi lainnya.	Menambah jumlah komputer
9	Alat laboratorium kurang menunjang proses pembelajaran	Menambah peralatan laboratorium
10	Kurang tersedianya <i>software</i> pengolah data terkait kegiatan pengukuran dan pemetaan yang memadai dan <i>up to date</i> .	Menambah software
11	Pelayanan perpustakaan kurang efektif dan efisien	Mengoptimalkan pelayanan perpustakaan dengan sistem informasi database

3.3.3 Pengolahan Data Kuesioner Alumni

Kuesioner Alumni adalah kuesioner untuk mengetahui waktu tunggu mendapatkan pekerjaan dan bidang keahlian alumni Teknik Industri.

Rekapitulasi persentase kesesuaian bidang keahlian = $38 / 43 \times 100 = 88,37\%$

Rekapitulasi rata-rata masa tunggu kerja = $80 \text{ bulan} / 43 \times 100 = 1,9 \text{ bulan}$

Rencana Tindak lanjut Program studi :

1. Mensosiliasikan lapangan kerja yang sesuai dengan bidang Teknik Industri melalui jobfair
2. Membuat kerjasama dgn perusahaan yg dpt memberikan kesempatan lapangan kerja untuk mahasiswa

3.3.4 Pengolahan Data Kuesioner Kompetensi Lulusan Menurut Pengguna

Kuesioner Kompetensi Lulusan menurut Pengguna adalah kuesioner untuk menilai kualitas lulusan Teknik Industri di Dunia Kerja.

Tabel 4.

Hasil Pengolahan Kuesioner Kompetensi Lulusan Menurut Pengguna

No	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna			
		Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)
1	Integritas (etika dan moral)	48	52	-	-
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)	35	65	-	-
3	Bahasa Inggris	1	63	35	1
4	Penggunaan Teknologi Informasi	32	60	8	-
5	Komunikasi	43	57	-	-
6	Kerjasama tim	53	44	3	-
7	Pengembangan diri	33	63	4	-
Total		(245)	(404)	(50)	(1)

Hasil Umpan Balik dari Pihak Pengguna dapat dijadikan tolak ukur oleh Program Studi untuk dilakukan rencana tindak lanjut sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkompentensi dan mampu berdaya saing di dunia kerja.

4. Simpulan

Umpan balik dari mahasiswa, dosen, alumni dan pengguna lulusan mengenai proses pembelajaran di Jurusan Teknik Industri FT UMJ.

a. Umpan balik mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

Pelayanan pendidikan dan proses pembelajaran adalah bimbingan Bimbingan dan konseling yang dilakukan secara periodik belum optimal, Petugas / karyawan tidak memberi info yang jelas dan mudah untuk dimengerti. Pemberian beasiswa terhadap mahasiswa berprestasi belum optimal.

b. Umpan balik dosen terhadap proses pembelajaran Kurang cukupnya ruang terbuka hijau. Kurang dalam Akses buku/jurnal ilmiah/literatur online yang memadai. Pelayanan perpustakaan kurang efektif dan efisien.

c. Umpan balik Alumni.

Rekapitulasi persentase kesesuaian bidang keahlian = $38 / 43 \times 100 = 88,37\%$

Rekapitulasi rata-rata masa tunggu kerja =
80 bulan / 43 x 100 = 1,9 bulan

d. Umpan balik mengenai tanggapan pihak pengguna mengenai :

- 1) Integritas : sangat baik 48%, baik 52%
- 2) Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) : sangat baik 35%, baik 65%
- 3) Bahasa Inggris : sangat baik 1%, baik 63%, cukup 35%, kurang 1%
- 4) Penggunaan teknologi informasi : sangat baik 32%, baik 60%, cukup 8%
- 5) Komunikasi : sangat baik 43%, baik 57%
- 6) Kerjasama tim : sangat baik 53%, baik 44%, cukup 3%
- 7) Pengembangan diri : sangat baik 33%, baik 63%, cukup 4%

Daftar Pustaka

- Ariani, Dorothea Wahyu. Manajemen Kualitas. Universitas Atmajaya Yogyakarta, 1999.
- Aritonang, Lerbin. Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dengan SPSS. Penerbit PT Gramedia Jakarta, 2005.
- Fandy Tjiptono. Service Management, Penerbit ANDI Yogyakarta, 2012
- Gaspersz, Vinscent. *Statiscal Process control* dalam manajemen bisnis total. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 1998.
- Sugiyono. Metode Penelitian Administrasi. CV alfa beta bandung, 1998.
- Tjiptono, Fandy. *Total Quality Service*. Penerbit Andi Yogyakarta, 1997.
- Yamit, Zulian. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penerbit Ekonisia Yogyakarta, 2001.
- Service Quality dan Satisfaction (*Servqual*). Fandy Tjiptono, Ph.D. Penerbit ANDI. Yogyakarta.