

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. "*Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*".
Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhote, Keki R.1996. "*Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*". American Management Association.
- Djaali. 2009. "*Psikologis pendidikan Jakarta*". Jakarta: PT Bumi
Angkasa
- Ghozali, Imam. 2005. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Jakarta.
- Guilitnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J.1997.
"*Marketing Management*". 6th edition. McGraw-Hill Companies.
- Jasfar, Farida. 2005. "*Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*". Bogor:
Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip.2003. "*Marketing Management*", 11th Edition. Prentice
Hall Int'l, New Jersey.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. "*Principles of Marketing*",
diterjemahkan oleh Damos Sihombing M.B.A, Edisi 8, Jilid 1,
Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran. 2002. "*Analisis Perencanaan,
Implementasi dan Kontrol*", Edisi Milenium. PT. Prenhalindo, Jakarta.

- Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren.K.2005. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”
- Parasuraman, Valarie.A.Z and Berry.1990. “*Delivering Quality Service*”
McMilan.
- Rangkuti, Freddy.2002. “*Measuring Customer Satisfaction*”. Gramedia
Pustaka Utama.
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar.2004. “*Consumer Behavior*”. 8th edition. Pearson Prentice Hall.
- Sugiyono. 2006. “*Metode Penelitian Bisnis*”. Cetakan Kesembilan.
Jakarta: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. “*Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Winarno Surakhmad. 2004. “*Pengantar interaksi belajar mengajar, dasar dan teknik metodologi*”. Bandung. Tarsito
- Wijanto Setyo Hari. 2008. “*Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*”. Edisi pertama, Cetakan pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. ”*Service Marketing*”.
McGraw Hill Inc, Int’l Edition, New York.

Skripsi dan Tesis

Aries Susanty, Heru Prastawa, Yulia Wahyuningsih, 2009. **Evaluasi Kualitas Layanan Pembelajaran Dengan Menggunakan Konsep 4 D(Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection) Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar (Studi Kasus Program Studi Xx) Jurnal J@TI Undip, Vol IV, No 3, September 2009, Universitas Diponegoro, Semarang.**

Insani Allima Stefiana, 2014. **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Pemilihan Jurusan Menggunakan Structural Equation Modeling (Sem), (Studi Kasus Di Jurusan Statistika Universitas Diponegoro Semarang),** Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.

Prasetyaningrum Indah Dwi. 2009. **“Analisis Pengaruh Pembelajaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)”** Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Yassyr Maulana, Murti Astuti, Surachman, 2012, **Analisis Pengaruh Servqual Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Jurusan Teknik Mesin Di Universitas “XYZ”), Jurnal Rekayasa Mesin Vol.3, No. 1 Tahun 2012 : 258-267**

Website

<http://forlap.dikti.go.id/perguruan tinggi/homegraphpt>

<http://forlap.dikti.go.id/perguruantinggi/homegraphprodi>

<http://dikti.go.id/>

<http://www.kopertis1.org/>



LAMPIRAN

1. Kuesioner

ANGKET PENELITIAN “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MEDAN AREA, MEDAN”

Assalamualaikum wr.wb, saya Wenda Kesturi, NPM 118320052, adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi UMA, meminta kesediaan Responden untuk mengisi angket penelitian ini. Data responden merupakan kerahasiaan dan tidak akan disalahgunakan. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penelitian sebagai salah satu syarat untuk memperoleh kebulatan studi Strata Satu di Fakultas Ekonomi UMA. Diharapkan responden mengisi data sesuai dengan petunjuk yang diberikan, sebagai berikut:

Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM/NPM :
3. Prodi/Jurusan :
4. Jenis kelamin : Laki-laki/wanita^{*)}

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di UMA
- b. Saudara yang terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UMA untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) *tangibles* (2) *assurance* (3) *reliability* (4). *Responsiveness* (5) *empathy*
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara men ceklist pada kolom yang tersedia
- f. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 5 = Sangat Setuju (SS)
 - 4 = Setuju (S)
 - 3 = Kurang Setuju (KS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Aspek *tangibles* (Bukti fisik)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Gedung/bangunan FE UMA memadai dan ruang kuliah bersih, nyaman dan rapi.					
2.	FE UMA menyediakan sarana pembelajaran yang memadai diruang kuliah.					
3.	FE UMA menyediakan sarana dan prasarana pendukung belajar yang memadai (perpustakaan, laboratorium, fasilitas ibadah. Wifi, dan lainnya.					
4.	FE UMA memberikan sarana komunikasi informasi langsung (oleh pegawai akademik) dan tidak langsung (lewat mading) kepada mahasiswa.					

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	FE UMA melalui pegawai akademik memberikan pelayanan tepat waktu.					
2.	Seluruh pegawai akademik FE UMA menguasai materi pelayanan dan dapat berkomunikasi secara efektif kepada mahasiswa (informasi yang diberikan sama, tepat dan efektif)					

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Seluruh pegawai akademik FE UMA sigap saat melayani mahasiswa.					
2.	Seluruh pegawai akademik FE UMA sigap saat merespon dan menangani keluhan/masalah mahasiswa.					
3.	Seluruh pegawai akademik FE UMA selalu bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dan cepat saat proses pelayanan.					

4. *Aspek Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	FE UMA melalui pegawai akademik mampu menanamkan kepercayaan kepada mahasiswa untuk kuliah di FE UMA.					
2.	FE UMA melalui pegawai akademik mampu memberikan rasa aman saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa.					

5. *Aspek Empathy* (Kepedulian)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Seluruh pegawai akademik FE UMA sopan, ramah dan mampu berkomunikasi dengan penuh kepedulian kepada mahasiswa saat melayani					
2.	Seluruh pegawai akademik FE UMA memberikan kemudahan saat pelayanan.					
3.	Seluruh pegawai akademik FE UMA sangat peduli dalam membantu keluhan/masalah mahasiswa.					

Saran dan Kritik Responden

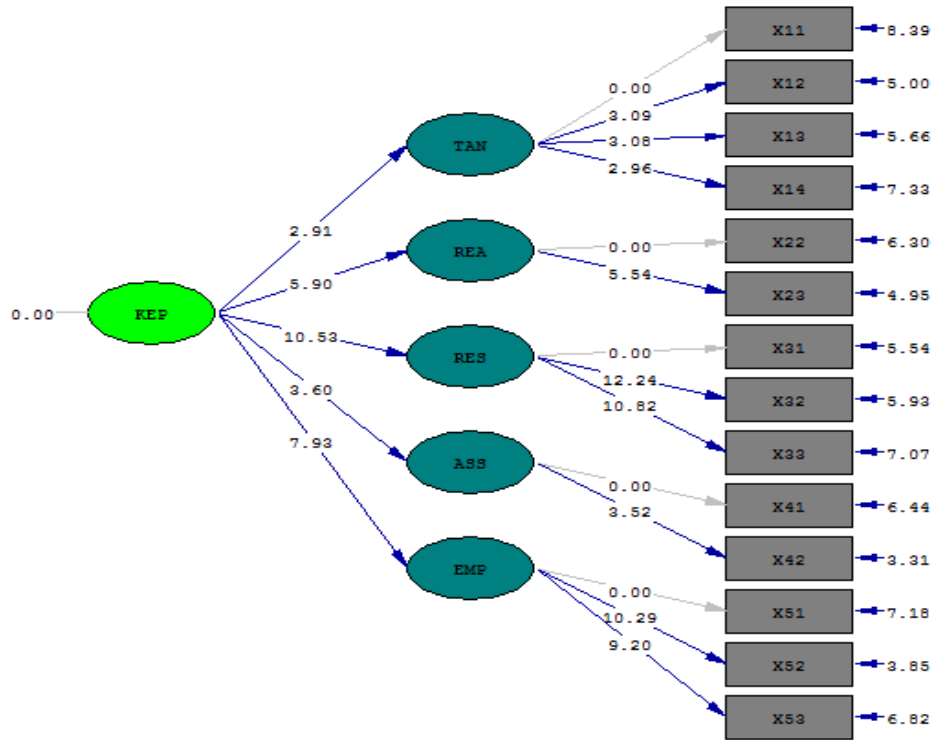
- 1.
- 2.
- 3.

TERIMA KASIH

2. Hasil Uji GOFI (*Goodness Of Fit Index*)

Degrees of Freedom = 72
Minimum Fit Function Chi-Square = 148.19 (P = 0.00)
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 137.49 (P = 0.00)
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 65.49
90 Percent Confidence Interval for NCP = (36.19 ; 102.60)
Minimum Fit Function Value = 0.99
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.44
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.24 ; 0.69)
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.078
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.058 ; 0.098)
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.013
Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.37
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.17 ; 1.61)
ECVI for Saturated Model = 1.41
ECVI for Independence Model = 6.37
Chi-Square for Independence Model with 91 Degrees of Freedom = 920.50
Independence AIC = 948.50
Model AIC = 203.49
Saturated AIC = 210.00
Independence CAIC = 1004.65
Model CAIC = 335.84
Saturated CAIC = 631.12
Normed Fit Index (NFI) = 0.84
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.88
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.66
Comparative Fit Index (CFI) = 0.91
Incremental Fit Index (IFI) = 0.91
Relative Fit Index (RFI) = 0.80
Critical N (CN) = 104.38
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.035
Standardized RMR = 0.066
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.88
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.83
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.61

3. Hasil Uji Analisis Faktor model 2ndCFA



Chi-Square=137.49, df=72, P-value=0.00001, RMSEA=0.078

4. Tabulasi jawaban responden

Tangibles (X1)				Reliability (X2)		Responsiveness (X3)			Assurance (X4)		Empathy (X5)		
X11	X12	X13	X14	X21	X22	X31	X32	X33	X41	X42	X51	X52	X53
4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	4	3	2	3	2	1	4	3	4	4	3	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4

3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	5	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	4
5	1	1	1	5	5	1	1	5	4	4	4	4	1
4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4
3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2
3	2	2	2	1	3	4	4	3	3	4	4	5	5
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3
4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	1	4	2	2	3	2	2	4	3	5	3	3
4	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
3	4	4	4	3	1	3	3	2	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	4
3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4
2	2	3	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

3	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
5	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
5	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3
4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	2	5	2	5	2	2	2	5	4	2	2	2
5	1	1	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	4	3	3	1	1	1	5	5	1	1	1
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	2	3	3	3	3	2	5	3	3	1	2
4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	5
4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4
3	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4