

**PENGARUH EFEKTIFITAS LAYANAN AKADEMIK BERBASIS
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MUTU LAYANAN DAN
KEPUASAN MAHASISWA DI UNIVERISTAS PENDIDIKAN
INDONESIA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Magister
Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan



Oleh:

AKBAR ISTIQLAL

1706918

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2019

=====

**PENGARUH EFEKTIFITAS LAYANAN AKADEMIK BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP MUTU LAYANAN DAN KEPUASAN MAHASISWA DI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Oleh:

Akbar Istiqlal

S.Pd Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2017

Sebuah Tesis yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.) pada Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan
Indonesia

© Akbar Istiqlal, 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotocopy atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

AKBAR ISTIQLAL

1706918

PENGARUH EFEKTIFITAS LAYANAN AKADEMIK BERBASIS
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP MUTU DAN KEPUASAN
MAHASISWA DI UNIVERISTAS PENDIDIKAN INDONESIA BANDUNG

Disetujui dan Disahkan Oleh Pembimbing :

Pembimbing I



Dr. Taufani Chusnul Kurniatun, M.Si.

NIP. 196811071998022001

Pembimbing II



Dr. Suryadi, M.Pd.

NIP. 196807291998021001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan
Sekolah Pascasarjana
Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. Dr. Hj. Aan Komariah, M.Pd.

NIP. 19700524 199402 2 001

ABSTRAK

Pengaruh Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi terhadap Mutu dan Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia

Akbar Istiqlal (1706918)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah bagaimana kondisi deskripsi efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi, mutu layanan dan kepuasan mahasiswa, serta seberapa besar pengaruh efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi dan mutu layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang didukung dengan studi dokumentasi serta angket sebagai alat pengumpulan data. Sampel penelitian yaitu berjumlah 99 Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia Bandung. Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi dan mutu layanan sudah tinggi. efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi berkorelasi sedang signifikan dan berkontribusi sebesar 43,9% terhadap kepuasan mahasiswa, dan mutu layanan berkorelasi sedang signifikan dan berkontribusi sebesar 23,0% terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Rekomendasi yang diajukan adalah (1) efektifitas layanan akademik berbasis teknologi informasi: Direktorat TIK sering menerima masukan dan kritik dari mahasiswa dalam hal kemudahan, kecepatan dan keamanan sistem informasi (2) Mutu Layanan: memfasilitasi teknis dalam pengembangan mutu layanan terutama pada layanan akademik untuk mahasiswa secara berkala, (3) Kepuasan Mahasiswa: mengikutsertakan pengguna sistem layanan khususnya mahasiswa dalam merencanakan dan mengevaluasi sistem layanan akademik agar senantiasa cepat tanggap dan program sesuai dengan harapan mahasiswa, (4) Peneliti selanjutnya: Agar lebih fokus pada variabel kualitas Efektifitas Layanan akademik berbasis teknologi informasi dan mutu layanan terutama untuk mengkomparasikan kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi negeri.

Kata Kunci : *Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi, Mutu, Kepuasan Mahasiswa*

ABSTRACT

The Effect of Information Technology-Based Academic Service Effectiveness on Student Quality and Satisfaction at the Indonesia University of Education.

Akbar Istiqlal (1706918)

This research is motivated by the problem condition of the effective description of information technology-based academic services, service quality and student satisfaction, and how it affects the effectiveness of information technology-based academic services and service quality on student satisfaction at the Indonesian Education University. The method used is descriptive method with a quantitative approach supported by the study of documentation and questionnaires as a data collection tool. The research sample was 99 students from the Indonesia University of Education in Bandung. The results of the study describes that the effectiveness of academic services based on information technology and service quality is already high. The effectiveness of academic services based on information technology is significantly correlated and contributes 43.9% towards students' satisfaction, and service quality is moderately correlated and contributes 23.0% towards students' satisfaction, while the rest is influenced by other variables. The recommendations proposed are (1) the effectiveness of academic services based on information technology: the ICT Directorate often receives input and criticism from students in terms of ease, speed and security of information systems (2) Quality of Service: facilitating technicians in developing service quality, especially in academic services for students continuously, (3) Student Satisfaction: involving service system users especially students in planning and evaluating academic service systems to be responsive and program in accordance with student expectations, (4) Next researcher: In order to focus more on variable quality, technology-based academic service effectiveness information and service quality especially to compare students' satisfaction with state university.

Keywords: Effectiveness of Information Technology-Based Academic Services, Quality, Student Satisfaction.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Struktur Organisasi Tesis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep Efektivitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi.....	10
2.1.1.1 Konsep Efektivitas.....	10
2.1.1.2 Pengertian Layanan Akademik.....	13
2.1.1.3 Teknologi Informasi.....	15
2.1.1.4 Konsep Sistem Administrasi berbasis TI.....	17

2.1.1.5	Konsep Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi di UPI.....	17
2.1.1.6	Sistem Informasi Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (SIAK)	23
2.1.2	Konsep Mutu Layanan	27
2.1.2.1	Pengertian Mutu	27
2.1.2.2	Karakteristik Mutu	28
2.1.2.3	Pilar-Pilar Mutu	30
2.1.2.4	Konsep Mutu Layanan	31
2.1.2.5	Pengukuran Mutu Layanan.....	33
2.1.3	Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	43
2.1.3.1	Definisi Kepuasan	43
2.1.3.2	Dimensi Kepuasan	44
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	44
2.1.3.4	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	46
2.2	Penelitian Terdahulu.....	48
2.3	Kerangka Pikir Penelitian	50
2.4	Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		53
3.1	Desain Penelitian.....	54
3.2	Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	53
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.3	Metode, Pendekatan Penelitian dan Studi Kepustakaan.....	58
3.3.1	Metode Penelitian.....	58
3.3.2	Pendekatan Penelitian.....	58

3.3.3 Studi Kepustakaan.....	59
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	59
3.4.1 Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi.....	59
3.4.2 Mutu Layanan.....	61
3.4.3 Kepuasan Mahasiswa.....	61
3.5 Instrumen Penelitian.....	63
3.6 Uji Coba Instrumen.....	65
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	66
3.6.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	69
3.6.2.1 Hasil Uji Validitas.....	69
3.6.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
3.7 Teknik Analisa Data.....	72
3.7.1 Analisa Data Deskriptif.....	72
3.7.2 Pengujian Persyaratan Analisis.....	73
3.7.2.1 Uji Normalitas Data.....	73
3.7.2.2 Uji Linieritas.....	75
3.7.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	76
3.7.3.1 Analisis Korelasi Sederhana.....	76
3.7.3.2 Uji Signifikansi.....	77
3.7.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	77
3.7.3.4 Analisis Regresi Sederhana.....	78
3.8 Alat Pengolahan Data.....	79

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Temuan Penelitian.....	80
4.1.1 Deskripsi Data.....	80
4.1.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	80
4.1.1.2 Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi.....	84
4.1.1.3 Mutu Layanan.....	86
4.1.1.4 Kepuasan Mahasiswa	88
4.1.2 Pengujian Analisis.....	90
4.1.2.1 Uji Normalitas	90
4.1.2.2 Uji Linieritas	92
4.1.2.3 Pengujian Hipotesis	95
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
4.2.1 Pengaruh Efektifitas Layanan Akademik Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Mutu Layanan.....	105
4.2.2 Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	106
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Implikasi.....	109
5.3 Rekomendasi.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon dan Riduan. (2010). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen*. Bandung : Dewa Ruchi
- Alavi, M. dan Gallupe, R.B. (2003). Using Information Technology in Learning Case Studies in Business and Management Education Programs, *Academy of Management Learning and Education Journal*. 2(2), hlm.139-153
- Ali, A. S. (2011). Quality Services for Academic Staff in the Universities, *International Journal of Business and Management Tomorrow*.1 (3),hlm.2249-9962
- Arimawati. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/39016/1/ARIMAWATI.pdf>
- Badrudin. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung:Alfabeta
- Boky, Yonas. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*. 14(2)
- Buchari, Alma. (2003). *Manajemen Penjualan dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chatterjee, A. et.al.,(2009). Assessing students rating in higher education: A SERVQUAL. *Total Quality Management*. 20(10).hlm. 1095–1109
- Danim, Sudarwan. (2012). *Visi baru Manajemen Sekolah: Dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara
- DeLone and McLean. (2016). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Jakarta: Andi Publisher
- Dikti. (2014). *Ranking Web of University*. [Online]. Tersedia di:<http://www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia>

- Diktis. (2014). *6 PTAIN Masuk 100 Besar Ranging Webometrics*. [Online]. Tersedia di: <http://diktis.kemenag.go.id/index.php?.Subroto>, Suryo. (1987). *Beberapa Aspek Dasar-Dasar Kependidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Eman Setiawan, Achmad Zakki. (2013). *Kualitas Pelayanan Akademik berbasis sistim informasi untuk kepuasan Mahasiswa dengan menggunakan Metode Quality Function Deployment*. Diakses dari http://ejournal.narotama.ac.id/files/Jurnal_QFD.pdf
- Endang, Riza W & Riyadi, Siti A. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya), *Jurnal Administrasi Bisnis*. 23(2), hlm.28-39
- Fandi T & G Chandra. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi
- Fitri, Indria. (2015). *Surat Terbuka : Direktorat Layanan TIK Universitas Pendidikan Indonesia*. Diakses dari [:http://robot92.tumblr.com/post/107640218970/surat-terbuka-direktorat-layanan-tik-universitas](http://robot92.tumblr.com/post/107640218970/surat-terbuka-direktorat-layanan-tik-universitas) (Juli 2016)
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Greiner, K dan Westbrook, T. S. (2002). Academic Service Quality and Instructional Quality. *Journal of the First-Year Experience and Students in Transition*. 14 (2). hlm 7 – 30
- Gurmak Singh, John O'Donoghue, Harvey Worton. A Study Into The Effects Of eLearning On Higher Education. *Journal of University Teaching and Learning Practice*
- Hasbullah dan Sumantri, M. (2009). Pengembangan Model Pembelajaran E-Learning Untuk Meningkatkan Kualitas Proses dan Hasil Belajar Mahasiswa pada Mata Kuliah Energi dan Konversi. *Jurnal Penelitian.*, 10 (2)

- Hanum, Numiek Sulisty. (2013). Keefektifan E-learning sebagai Media Pembelajaran (studi evaluasi model pembelajaran e-learning smk telkom sandhy putra purwokerto). *Jurnal Pendidikan Vokasi*. 3(1)
- Hidayat, Ali.. Pengaruh Penggunaan E-Learning Terhadap Motivasi Dan Efektivitas Pembelajaran Fisika Bagi Siswa Sma (Studi Kasus Di Sma Negeri 1 Depok).papers.gunadarma.ac.id
- Indrawati, Aniek. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 16(1)
- Indrayani, Etin. (2018). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi dan Komunikasi (TIK), *Jurnal Penelitian Pendidikan*. 12(1), hlm.45-60
- Jogiyanto. (2013). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Juliansyah, (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group
- Khan, M., et al. (2002). Teaching Quality in Higher Education: What do we need to improve?. *Interdisciplinary Journal of Research of Business*. 1(6)
- Konting, M. et al. (2009). Quality Assurance in Higher Education Institution: Exist Survey among University Putra Malaysia Graduating Student. *International Educational Studies Journal*. 2
- Kotler, P. (2016). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium I*. Terjemahan oleh Hendra Teguh. Jakarta: Prehalindo
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Liao, J., Welsch, H. and Stoica, M. (2003). Organizational absorptive capacity and responsiveness: an empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Journal of Entrepreneurship Theory & Practice*. 28.hlm. 63-85

- Lupioyadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- M. N. Masrek, N. A. Karim and R. Hussein, (2007) "Investigating Corporate Intranet Effectiveness: A Conceptual Framework," *Information and Management and Computer Security*
- Malik, Ehsan, M. dkk, (200X). The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab, *Journal of Management Research*.2 (2). hlm. E10
- Marzo-Navarro, M. dkk, (2005). Measuring customer satisfaction in summer courses.*Jurnal Quality Assurance in Education*. 13 (1).hlm. 53-65
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT. Bumi
- Mufidatul Islamiyah dan Lilis Widayanti. (2016). Efektifitas Pemanfaatan E- Learning Berbasis Website Terhadap Hasil Belajar Mahasiswa STMIK Asia Malang Pada Mata Kuliah Fisika Dasar. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA)*. 10(1)
- Munajatisari, Rinni Rodiah. (2014). Analisis Efektivitas Metode Pelatihan Klasikal dan E-Learning. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 10(2). hal. 173–185
- Mangnale dan Potluri (2011). Quality Management in Indian Higher Education. *Asian Journal of Business Management*
- Munir. (2009). *Pembelajaran Jarak Jauh Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung:Alfabeta
- Ndraha, Taliziduhu. (2005). *Teori Budaya Organisasi*, Cetakan Pertama, Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Nu'man, Ahmad Zanin. (2014). Efektifitas Penerapan E-Learning Model Edmodo Dalam Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Terhadap Hasil Belajar Siswa (Studi Kasus : SMK Muhammadiyah 1 Sukoharjo). Duta.com ISSN: 2086-9436 Volume 7 Nomor1

- Paulus Reitmeyer. (2010). Penerapan TI dengan tepat berkemampuancepat dan efektif dalam mendukung pertumbuhan sambil meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi, dan efektifitas yang berpusat pada misi pendidikannya
- Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi
- Perturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah No 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi
- UU No 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang (Yuliana, 2012)
- Prihatmanti, Marina ayu. (2013). Efektivitas Program Kesejahteraan Sosial Anak Balita (Pksab) Di Tas Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1(1).hlm. 2-3.
- Raymond McLeod, Jr., George P. Schell. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat
- Rochaeti, Eti. Dkk. (2010). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: BumiAksara
- Rochaety Eti. (2008). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Rustani, Nenden A, dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Adpend*, 1(1). hlm.42-52
- S. P. Gounaris, G. G. Panigyrakis and K. C. Chatzipanagiotou, (2007) "Measuring The Effectiveness Of Marketing Information System An Empirically Valiidated Instrument," *Marketing Intelligence And Planning*. hlm.612-631.

- Sondang P. Siagian. (2017). *Manajemen Modern*. Jakarta : PT. Gunung Agung
- Sopiatin. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Staf. (2015). *UPI Menduduki Peringkat 9 dari 100 Universitas Versi Webometrics*. [Online] Tersedia <http://fptk.upi.edu/2015/02/16/upi-menduduki-peringkat-9-dari-100-universitas-di-indonesia-versi-webometrics-2015/>
- Sugiana, Aset. (2018). Proses Pengembangan Organisasi Kurikulum Dalam Meningkatkan Pendidikan Di Indonesia. *Jurnal Pedagogik*. 5 (2). hlm.258
- Sugiyono. (2006). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Penerbit Bumi Aksara : Jakarta
- Tampubolon, D.P (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Perguruan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Tang, S. F. (2012). Academic quality characteristics and satisfaction: an empirical survey among the students of two Malaysian Private Universities. *Academic Research International Journal*. 2(1)
- Thakkar, J., dkk. (2006). Total quality management (TQM) in self-financed technical Institutions; A quality function deployment (QFD) and force field analysis approach. *Quality Assurance in Education Journal*. 14 (1). hlm.54-74

- Tim Direktorat TIK UPI. (2010). *Gerbang Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Pendidikan Indonesia*. Bandung: UPI PRESS
- Tim Dosen Administrasi pendidikan. (2009). *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: UPI PRESS
- Tim Penyusun.N(2015). *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.(November 2015) Universitas Pendidikan Indonesia. *Sejarah Universitas Pendidikan Indonesia*.Diakses dari:<http://www.upi.edu/profil/informas>
- Tjiptono, Fandy (2012). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ulber Silalahi, 2015. *Asas-asas Manajemen*, Bandung: Refika Aditama
- Vanessa Gaffar. (2008). *Kemanfaatan TI berpengaruh positif terhadap kepuasan berbagai layanan pendidikan kepada mahasiswa*
- Voss, R., et.al. (2007). *Service Quality in Higher Education: The Role of Student Expectations*,*Journal of Business Research*. 60. hlm.949–959
- Yilmaz,H., et.al. (2010).*Students' perceptions of academic and institutional service quality at the Faculty of Agriculture: The case of Suleyman Demirel University, Turkey*.*African Journal of Business Management*.4(6),hlm.1107-1115
- Yildiz, S.M., dan Kara, A., (2009). *The PESPERF scale An instrument for measuring service quality in the School of Physical Education and Sports Sciences (PESS)*. *Quality Assurance in Education*.Vol. 17 (4), hlm.393-415
- Young, S. S.-C., and Ku, H-H. (2008). "A study of uses of ICT in primary education through four winning school cases in the Taiwan Schools Cyberfair.(Information Communication Technology) (Report). *Educational Technology and Society Journal*.11 (3),hlm.52-67
- Yuliana, (2012). *Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi. Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang*. Diakses dari eprints.dinus.ac.id/8835/1/jurnal_13628.pdf

Zainollah & Wahjudi, Farid. (2018). Analisis Efektivitas Kebijakan Program Rasta Terhadap Tingkat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Ipteks*. 3(2), hlm.163-175