

---

**Pengembangan Sumber Daya Pegawai Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas  
Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa  
(Studi Pada Kampus Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar)**

**Rivai Makduani**

**Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar**

Jl. Gatot Soebroto Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kab. Polewali Mandar

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan pengembangan sumber daya pegawai dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pegawai dan terhadap kepuasan mahasiswa serta pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar. Penelitian ini dilaksanakan di kampus Institut Agama Islam (IAI) DDI Polewali Mandar dengan populasi seluruh pegawai dan seluruh mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar yang tersebar di empat fakultas. Jumlah sampel yang dijadikan responden adalah 30 orang pegawai dan 30 orang mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menjelaskan pengembangan sumber daya pegawai dan kualitas pelayanan pegawai di lingkup IAI DDI Polewali Mandar serta kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar, sedangkan untuk menganalisis pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa digunakan analisis Regresi Linear Ganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan di IAI DDI Polewali Mandar belum terlaksana dengan baik, pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di IAI DDI Polewali Mandar dengan tingkat pengaruh sebesar 12,04%, pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh langsung dan tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dengan tingkat pengaruh sebesar 30,22%, dan Kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dengan tingkat pengaruh sebesar 27,46%.

*Kata Kunci : Pengembangan, Sumber Daya Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.*

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan bagi dunia perguruan tinggi (PT), pegawai pada suatu perguruan tinggi, khususnya pada perguruan tinggi swasta (PTS) diuntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada mahasiswa dan berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa. Kualitas pelayanan kepada mahasiswa ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggara suatu perguruan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai organisasi publik yang mengemban “Tri Dharma” perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat pada dasarnya dibentuk untuk

penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta pelayanan mahasiswa dan masyarakat. Meskipun organisasi perguruan tinggi memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, akan tetapi tidak ada salahnya dalam operasionalnya menganut paradigma yang dianut dalam organisasi bisnis, yaitu efisiensi, efektif, dan menempatkan mahasiswa dan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani sebaik-baiknya.

Fokus dari dinamika perbaikan kualitas pelayanan suatu perguruan tinggi terletak kepada kepuasan mahasiswa yang di sini berperan sebagai stakeholder, karena tumbuh kembangnya suatu perguruan tinggi tergantung pada tumbuh kembangnya jumlah mahasiswanya. Oleh karena itu perlu dipahami hal-hal yang berkaitan dengan mahasiswa yang menginginkan terpenuhinya standart kualitas pelayanan perguruan tinggi yang ditempatinya menimbah ilmu pengetahuan dan keterampilan.

Seiring dengan bertambahnya kuantitas mahasiswa, maka mahasiswa yang dilayani dan ingin dipuaskan juga semakin bertambah. Implikasinya, kepuasan mahasiswa menjadi titik yang krusial. Jika suatu perguruan tinggi tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya, maka perguruan tinggi tersebut akan ditinggalkan oleh mahasiswanya.

Haruslah disadari pula bahwa pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan suatu aspek vital dalam rangka mempertahankan eksistensi suatu perguruan tinggi. Meskipun demikian, untuk mewujudkan kepuasan secara menyeluruh tidaklah mudah, apalagi mahasiswa betul-betul telah memahami hak-haknya. Mahasiswa akan selalu memperhatikan semua haknya dan dengan semaksimal mungkin akan menggunakannya untuk mendapatkan kebutuhan.

Pelayanan suatu perguruan tinggi terhadap mahasiswa seharusnya menjadi lebih responsive terhadap kepentingan mahasiswa karena akan terpantau secara transparan, baik berupa kebijakan suatu perguruan tinggi, prosedur, maupun berupa perilaku yang menyimpang. Paradigma pelayanan perguruan tinggi berkembang dari pelayanan yang sifatnya administratif dan sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan mahasiswa.

Menurut Soekarwo (dalam Hayat, 2007:3-4) bahwa diskriminasi pelayanan sering kali muncul karena persepsi mengenai hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan pengguna layanan belum mencapai titik temu. Misalnya saja, hak bagi setiap pengguna layanan untuk mendapatkan perlakuan yang wajar dan ramah dari penyedia layanan. Hal tersebut jarang sekali dipenuhi bahkan terjadi hal sebaliknya, yaitu justru pengguna layanan yang harus bersikap ramah terhadap penyedia layanan agar urusannya menjadi cepat dan lancar.

Masalah lain yang berkaitan dengan ketidak pastian pelayanan dapat dilihat dari dua hal, yaitu adanya ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan. Ketidakpastian waktu dan biaya pelayanan sudah dianggap suatu hal yang wajar ketika berurusan dengan birokrasi pelayanan. Keadaan ini dimanfaatkan oleh pihak-pihak tertentu, baik yang sifatnya profesional maupun tidak, untuk membantu mempercepat urusannya. Akibatnya banyak pengguna layanan kemudian menjadi suka membayar ekstra di luar biaya yang resmi yang menyebabkan biaya pelayanan menjadi jauh lebih besar dari biaya yang semestinya.

Mental pegawai atau pelaksanaan tugas di lapangan (perguruan tinggi) yang melayani mahasiswa inilah yang seharusnya dibenahi lebih dulu jika berbicara soal kenyamanan, kecepatan, keamanan, dan lainnya. Jika tidak, hanya impian keinginan itu dapat jadi kenyataan. Tuntutan mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan perguruan tinggi yang berkualitas, prosedur jelas, dan

waktu ringkas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa mahasiswa memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan. Dengan demikian, peluang untuk mengembangkan pelayanan mahasiswa yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Berbicara mengenai kepuasan mahasiswa, ada sebuah faktor yang ikut berkecimpung, yaitu kualitas pelayanan itu sendiri. Konsep kualitas dalam persektif TQM (*Total Quality Management*) bahwa kualitas dipandang secara luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Sebagaimana dikemukakan Oleh Gotesch dan Davis (Tjiptono, 2008:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan dan kualitas pelayanan ini sangat dinamis yang sering kali berubah setiap saatnya. Walaupun demikian, pegawai pada suatu perguruan tinggi tetap dituntut untuk meningkatkan kualitasnya guna memberikan layanan yang memuaskan mahasiswanya atau paling tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Bicara tentang kualitas pelayanan perguruan tinggi, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Usaha-usaha tersebut sangat berdampak luas terhadap kinerja perguruan tinggi secara keseluruhan. Setiap perguruan tinggi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa dan untuk itu dibutuhkan identifikasi kualitas pelayanan. Karena pelayanan suatu perguruan tinggi merupakan salah satu indikator kinerja pada perguruan tinggi tersebut, maka mahasiswa cenderung memperhatikan faktor-faktor nyata dalam menerima layanan. Dengan demikian, hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada mahasiswa merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan dan mahasiswa merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu perguruan tinggi.

Gaspersz (dalam Dwiyanto, 2005:30) mendeskripsikan ciri-ciri atau atribut yang melekat pada kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan, kenyamanan, dan atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu yang sejuk, kebersihan, dan lain-lain. Dengan diketahuinya dimensi kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan pegawai/staf perguruan tinggi dalam melakukan tugasnya dapat mencapai kualitas pelayanan dalam rangka pemenuhan kepuasan mahasiswa.

Boediono (2003:42) menyatakan profesi pegawai yang merupakan ujung tombak pemberian pelayanan di sebuah organisasi, hendaknya sangat diperhatikan dan dikelola secara profesional, sehingga mampu memberikan kontribusi yang positif bagi pengguna layanan dan kemajuan organisasi melalui peningkatan kinerja. Agar para pegawai/staf di suatu perguruan tinggi dapat menjalankan tugas dan fungsi sekaligus dapat memuaskan mahasiswanya dipandang perlu untuk melakukan suatu usaha pengembangan pegawai/staf tersebut. Salah satu bentuk usaha pengembangan yang dimaksud adalah peningkatan kompetensi pegawai/staf melalui kegiatan pendidikan, pelatihan dan pengembangan pada segenap tingkatan. Diharapkan dengan dilakukannya pendidikan, pelatihan dan pengembangan pegawai/staf maka kualitas pegawai/staf meningkat yang kemudian dapat berimbas pada meningkatnya kualitas pelayanan guna memuaskan mahasiswa yang dilayaninya.

Tantangan sumber daya manusia pada era globalisasi dihadapkan dengan permasalahan yang semakin kompleks dan persaingan yang semakin tajam diberbagai bidang kehidupan yang diantaranya adalah faktor kemampuan kerja, sehingga menuntut pegawai/staf yang berkualitas dan

profesional. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai/staf adalah kompetensi kerja yang dimiliki. Kemampuan pegawai/staf dalam melaksanakan tugasnya merupakan perwujudan dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki. Peningkatan kompetensi pegawai di perguruan tinggi sangat diperlukan dalam mendukung kemampuan kerja sekaligus menentukan tingkat kinerja yang dihasilkan pegawai. Semakin tinggi kompetensi pegawai pada suatu perguruan tinggi maka kinerja pegawai akan semakin optimal dan pelayanan yang diberikan pada mahasiswa akan semakin berkualitas sehingga mahasiswa sebagai pengguna layanan perguruan tinggi akan semakin terpuaskan.

Institut Agama Islam (IAI) DDI Polewali Mandar merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat yang mengemban terlaksananya Tri Dharma perguruan tinggi. Sebagai bentuk implikasi dari pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi, IAI DDI Polewali Mandar dituntut untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa di bidang pendidikan dan pengajaran, terlaksananya penelitian mahasiswa dan terlaksananya pengabdian mahasiswa kepada masyarakat serta terlaksananya pelayanan administrasi yang baik kepada mahasiswa. Untuk mewujudkan Tri Dharma perguruan tinggi secara optimal, IAI DDI Polewali Mandar dalam mengemban tugas tersebut harus bisa memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa dan untuk ini IAI DDI Polewali Mandar dituntut untuk mengembangkan kompetensi sumber daya pegawai yang dimilikinya.

Saat ini ada suatu problem yang perlu disikapi positif oleh para pimpinan dan para pengambil kebijakan di IAI DDI Polewali Mandar bahwa berdasarkan temuan awal di lapangan (kampus IAI DDI Polewali Mandar) diperoleh informasi bahwa keluhan-keluhan yang sering terdengar dari mahasiswa adalah lambatnya pelayanan yang diberikan, kurangnya akurasi pelayanan, adanya beberapa pegawai yang kurang bersahabat, layanan yang diberikan kurang adil pada mahasiswa dan cukup berbelit-belit, waktu untuk menunggu hasil layanan cukup lama dan ruang tunggu yang kurang nyaman. Adanya keluhan-keluhan tersebut memberikan indikasi bahwa ada rasa ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterima di IAI DDI Polewali Mandar. Hal ini menuntut kita sebagai bagian dari IAI DDI Polewali Mandar untuk menyikapinya secara positif yang salah satu di antaranya adalah melalui kajian ilmiah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang terkait dengan pelayanan di IAI DDI Polewali Mandar dengan judul penelitian: **“Pengembangan Sumber Daya Pegawai Dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Kampus Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan di Institut Agama Islam (IAI) DDI Polewali Mandar?
2. Bagaimanakah pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di IAI DDI Polewali Mandar?

3. Bagaimanakah pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar?
4. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan di Institut Agama Islam (IAI) DDI Polewali Mandar.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai di IAI DDI Polewali Mandar.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.

## **II. METODE PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai maka penelitian ini termasuk penelitian *explanatory research*. Penelitian ini dirancang dengan menggunakan rancangan survey yang pada dasarnya merupakan penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang terjadi serta keterangan-keterangan yang lebih aktual dan sistematis.

Penelitian ini dilaksanakan di kampus Institut Agama Islam (IAI) DDI Polewali Mandar, yang terletak di Jalan Gatot Subroto No. 61 Kelurahan Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2016 sampai dengan bulan September 2016. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai IAI DDI Polewali Mandar dan seluruh mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar yang tersebar di empat fakultas. Jumlah sampel yang dijadikan responden penelitian adalah 30 orang pegawai IAI DDI Polewali Mandar dan 30 orang mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar yang ditentukan dengan menggunakan rumus teknik *proportional random sampling*.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket/kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik deskriptif dan metode analisis statistik inferensial, yaitu uji normalitas data dan analisis regresi linear berganda.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Statistik Deskriptif dan Pembahasan

##### 1. Pengembangan Sumber Daya Pegawai di IAI DDI Polewali Mandar

Pengembangan sumber daya pegawai atau integrasi penggunaan pendidikan, pelatihan, dan pengembangan terhadap pegawai IAI DDI Polewali Mandar diukur berdasarkan tiga indikator, yaitu pendidikan, pelatihan, dan pengembangan.

Tabel 1. Statistik Pengembangan Sumber Daya Pegawai di IAI DDI Polewali Mandar

Statistik	Nilai
Subyek	30
Nilai Tertinggi yang dicapai Responden	78
Nilai Terendah yang dicapai Responden	53
Rentang Nilai	25
Rata-rata	66,42
Median	67,05
Modus	66,74
Standar Deviasi	15,21

Sumber Data: Hasil olahan nilai angket penelitian, diolah 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 30 responden (pegawai Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar) yang mengisi angket pengukuran pengembangan sumber daya pegawai, diperoleh nilai tertinggi yang dapat dicapai responden sebesar 78 dan nilai terendah sebesar 53 sehingga rentang nilai pengembangan sumber daya pegawai Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar yang dihasilkan adalah sebesar 25 yang menunjukkan nilai rentang yang rendah sehingga data nilai pengembangan sumber daya pegawai di Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar adalah merupakan sebaran data yang seragam atau normal. Nilai rata-rata dari pengembangan sumber daya pegawai di Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar berdasarkan hasil isian angket adalah sebesar 66,42.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Nilai Pengembangan Sumber Daya Pegawai di IAI DDI Polewali Mandar

Interval Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
$84 \leq \text{Nilai} \leq 100$	Sangat Tinggi	0	0,00
$68 \leq \text{Nilai} < 84$	Tinggi	12	40,00
$52 \leq \text{Nilai} < 68$	Sedang	18	60,00
$36 \leq \text{Nilai} < 52$	Rendah	0	0,00
$20 \leq \text{Nilai} < 36$	Sangat Rendah	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data: Hasil olahan nilai angket penelitian, diolah 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 30 responden (pegawai di Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar) yang mengisi angket, terdapat 12 (40%) responden yang memberikan nilai pengembangan sumber daya pegawai dengan kategori tinggi. Sementara pada kategori sedang adalah 60%.

Nilai rata-rata pengembangan sumber daya pegawai di Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar adalah sebesar 66,42 dan jika nilai rata-rata tersebut dimasukkan pada Tabel 2, maka nilai rata-rata pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar tersebut berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya pegawai di IAI DDI Polewali Mandar adalah rata-rata berada pada kategori sedang yang berarti bahwa pengembangan sumber daya pegawai di Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar belum dilaksanakan dengan baik.

## 2. Kualitas Pelayanan Pegawai IAI DDI Polewali Mandar

Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa diukur berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung/berwujud).

Berdasarkan hasil olahan data nilai dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa yang diperoleh dari hasil pengisian angket oleh 30 orang responden (mahasiswa) diperoleh statistik nilai kualitas pelayanan kepada mahasiswa seperti ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Statistik Kualitas Pelayanan Pegawai IAI DDI Polewali Mandar

Statistik	Nilai
Subyek	30
Nilai Tertinggi yang dicapai Responden	76
Nilai Terendah yang dicapai Responden	50
Rentang Nilai	26
Rata-rata	60,53
Median	61,27
Modus	60,84
Standar Deviasi	18,22

Sumber Data: Hasil olahan nilai angket penelitian, diolah 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 30 responden (mahasiswa) yang mengisi angket pengukuran kualitas pelayanan, diperoleh nilai tertinggi sebesar 76 dan nilai terendah sebesar 50 sehingga rentang nilai kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar adalah 26 yang menunjukkan nilai rentang yang rendah sehingga data nilai kualitas pelayanan dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar merupakan sebaran data yang seragam atau normal. Nilai rata-rata dari kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa berdasarkan hasil isian angket (penilaian dari mahasiswa) adalah sebesar 60,53.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi dan Persentase Nilai Kualitas Pelayanan Pegawai IAI DDI Polewali Mandar

Interval Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
$84 \leq \text{Nilai} \leq 100$	Sangat Tinggi	0	0,00
$68 \leq \text{Nilai} < 84$	Tinggi	8	26,67
$52 \leq \text{Nilai} < 68$	Sedang	15	50,00
$36 \leq \text{Nilai} < 52$	Rendah	7	23,33
$20 \leq \text{Nilai} < 36$	Sangat Rendah	0	0,00

<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>
---------------	-----------	---------------

Sumber Data: Hasil olahan nilai angket penelitian, diolah 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 30 responden (mahasiswa) yang mengisi angket, terdapat 8 (6,67%) responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa adalah bernilai  $68 \leq \text{nilai} < 84$  yang berkategori tinggi dan mayoritas responden yaitu 50% yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa adalah bernilai  $52 \leq \text{nilai} < 58$  yang berkategori sedang. Sementara pada kategori rendah adalah 23,33%.

Niali rata-rata dari kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar berdasarkan hasil penilaian mahasiswa adalah sebesar 60,53 dan jika nilai rata-rata kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar tersebut dimasukkan pada Tabel 4, maka nilai rata-rata kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar tersebut berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa adalah rata-rata berada pada kategori sedang atau kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kurang memuaskan bagi mahasiswa sebagai penerima layanan dari IAI DDI Polewali Mandar.

### 3. Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar

Kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar diukur berdasarkan sepuluh indikator kepuasan penerima layanan, yaitu kesederhanaan layanan, kejelasan layanan, kepastian waktu layanan, akurasi layanan, keamanan, tanggung jawab, sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan pemberi layanan, kesopanan dan keramahan pemberi layanan serta kenyamanan penerima layanan.

Berdasarkan hasil olahan data nilai dari kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar yang diperoleh dari hasil pengisian angket oleh 30 orang responden (mahasiswa), diperoleh statistik nilai kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar seperti ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Statistik Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Pegawai IAI DDI Polewali Mandar

<b>Statistik</b>	<b>Nilai</b>
Subyek	30
Nilai Tertinggi yang dicapai Responden	78
Nilai Terendah yang dicapai Responden	50
Rentang Nilai	28
Rata-rata	60,00
Median	62,12
Modus	60,59
Standar Deviasi	18,57

Sumber Data: Hasil olahan nilai angket penelitian, diolah 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 30 responden (mahasiswa) yang mengisi angket pengukuran kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar, diperoleh nilai tertinggi sebesar 78 dan nilai terendah sebesar 50 sehingga rentang

nilai kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar adalah 28 yang menunjukkan nilai rentang yang rendah sehingga data nilai kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar merupakan sebaran data yang seragam atau normal. Nilai rata-rata dari kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar berdasarkan hasil isian angket (penilaian mahasiswa) adalah sebesar 60,00.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi dan Persentase Nilai Kepuasan Mahasiswa atas Pelayanan Pegawai IAI DDI Polewali Mandar

Interval Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
$84 \leq \text{Nilai} \leq 100$	Sangat Puas	0	0,00
$68 \leq \text{Nilai} < 84$	Puas	7	23,33
$52 \leq \text{Nilai} < 68$	Kurang Puas	16	53,33
$36 \leq \text{Nilai} < 52$	Tidak Puas	7	23,33
$20 \leq \text{Nilai} < 36$	Sangat Tidak Puas	0	0,00
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100,00</b>

Sumber Data: Hasil olahan nilai angket penelitian, diolah 2016.

Berdasarkan data pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 30 responden (mahasiswa) yang mengisi angket kepuasan penerima layanan, terdapat 7 (23,33%) responden yang menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar adalah bernilai  $68 \leq \text{nilai} < 84$  yang berkategori puas atau mahasiswa merasa puas dan mayoritas responden yaitu 53,33% yang menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar adalah bernilai  $52 \leq \text{nilai} < 58$  yang berkategori kurang puas atau mahasiswa merasa kurang puas. Sementara pada kategori tidak puas adalah 23,33%.

Niali rata-rata dari kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar berdasarkan hasil penilaian mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar adalah sebesar 60,00 dan jika nilai rata-rata dari kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar tersebut dimasukkan pada Tabel 6, maka nilai rata-rata kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar berada pada kategori kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan mahasiswa atas pelayanan yang diterima dari pegawai IAI DDI Polewali Mandar adalah rata-rata berada pada kategori kurang puas.

## B. Analisis Statistik Inferensial dan Pembahasan

### 1. Uji Normalitas Data

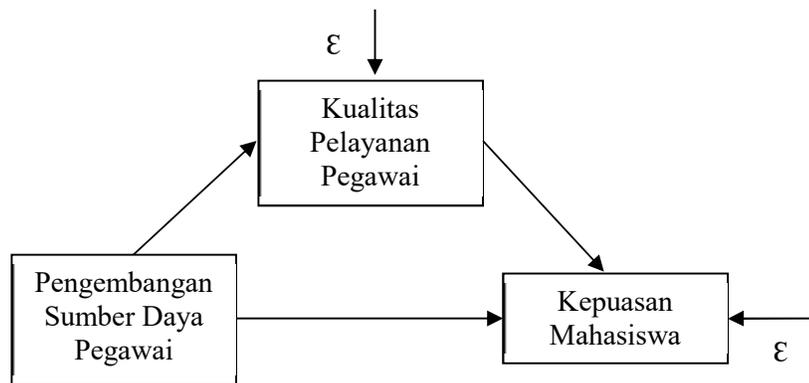
Berdasarkan data penelitian yang diperoleh dari hasil pengisian angket oleh responden, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh dari uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* untuk uji normalitas data pada masing-masing variabel penelitian adalah sebesar 0,115 untuk variabel pengembangan sumber daya pegawai, sebesar 0,083 untuk variabel kualitas pelayanan pegawai dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,200 untuk variabel kepuasan mahasiswa yang masing-masing lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Dengan demikian, semua data hasil penelitian untuk masing-masing variabel adalah berdistribusi normal.

## 2. Uji linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas menggunakan uji *Coefficients*<sup>a</sup> dapat diketahui bahwa nilai Sig. *linearity* yang diperoleh untuk semua variabel adalah sebesar 0,00. Nilai Sig. yang dihasilkan tersebut jauh lebih kecil dari pada nilai probabilitas  $\alpha = 0,05$  ( $0,00 \ll 0,05$ ) yang berarti bahwa antar variabel memiliki hubungan yang linear yang berarti bahwa persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi (*prediction*). Dengan terpenuhinya asumsi normalitas dan linearitas maka pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan.

## 3. Pengujian Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

Hubungan linearitas antar variabel (pengembangan sumber daya pegawai, kualitas pelayanan pegawai dan kepuasan mahasiswa) yang merupakan analisis jalur dapat digambarkan seperti pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Hubungan Linearitas antar Variabel (Analisis Jalur)

### a. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

Untuk menguji pengaruh langsung pengembangan sumber daya pegawai ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan pegawai sebagai variabel antara ( $X_2$ ) atau untuk menentukan bahwa model regresi ganda dapat dipakai dalam memprediksi kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar berdasarkan pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar, maka nilai dari hasil uji ANOVA dapat digunakan.

Berdasarkan data hasil uji ANOVA diperoleh keterangan bahwa nilai F yang dihasilkan sebesar 7,912 dengan tingkat probabilitas Sig. yang dihasilkan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian, model regresi ganda dapat dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan pegawai berdasarkan pengembangan sumber daya pegawai.

Sementara untuk menentukan persamaan dari  $\hat{Y} = a + b_1X_1$  atau persamaan jalur  $X_2 = \beta_1X_1 + \epsilon_1$  digunakan hasil uji *coefficients*. Berdasarkan data hasil uji *coefficients* diperoleh keterangan bahwa pada variabel pengembangan sumber daya pegawai diperoleh nilai konstanta ( $a$ ) = 41,240 dan beta ( $\beta_1$ ) = 0,347 serta nilai  $t_{hitung} = 1,945$  dan tingkat Sig. = 0,027 sehingga diperoleh persamaan regresinya:

$$\hat{Y} = 41,24 + 0,347X_1 \text{ dengan persamaan jalur } X_2 = 0,347X_1 + \varepsilon_1$$

Nilai probabilitas Sig. yang dihasilkan = 0,027 yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Karena nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig. ( $0,05 > 0,027$ ), maka pengembangan sumber daya pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar.

Berdasarkan data hasil uji *coefficients* dan data hasil uji *Model Summary* diperoleh bahwa nilai beta ( $\beta_1$ ) untuk variabel pengembangan sumber daya pegawai sebesar 0,347 dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau *R Square* pada hasil uji *Model Summary* adalah sebesar 0,498 sehingga nilai residual analisis regresi ( $\varepsilon_1$ ) dapat ditentukan dengan perhitungan berikut :

$$\varepsilon_1 = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - 0,498)} = \sqrt{0,502} = 0,709$$

Sehingga persamaan jalurnya menjadi:

$$X_2 = 0,347X_1 + \varepsilon_1 = 0,347X_1 + 0,709$$

#### **b. Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Pegawai dan Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Untuk menguji pengaruh pengembangan sumber daya pegawai ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan pegawai ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) atau untuk menentukan bahwa model regresi ganda dapat dipakai dalam memprediksi kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar berdasarkan pengembangan sumber daya pegawai dan kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar, maka nilai dari hasil uji ANOVA dapat digunakan.

Berdasarkan data hasil uji ANOVA diperoleh keterangan bahwa nilai F yang dihasilkan sebesar 7,912 dengan tingkat probabilitas Sig. yang dihasilkan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari probabilitas 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian, model regresi ganda dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar berdasarkan pengembangan sumber daya pegawai dan kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar.

Sementara untuk menentukan persamaan dari  $\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$  atau persamaan jalur  $Y = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \varepsilon_2$  digunakan hasil uji *coefficients*. Berdasarkan data hasil uji *coefficients* diperoleh keterangan bahwa nilai konstanta ( $a$ ) = 41,240 dan nilai beta ( $\beta_1$ ) = 0,347 untuk variabel pengembangan sumber daya pegawai serta nilai beta ( $\beta_2$ ) = 0,524 untuk variabel kualitas pelayanan pegawai dengan nilai  $t_{hitung} = 1,945$  dan tingkat Sig. = 0,027 sehingga diperoleh persamaan jalurnya:

$$Y = 0,347X_1 + 0,524X_2 + \varepsilon_2$$

Nilai probabilitas Sig. yang dihasilkan = 0,027 yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Karena nilai probabilitas 0,05 lebih besar dari nilai probabilitas Sig. ( $0,05 > 0,027$ ), maka pengembangan sumber daya pegawai dan kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

Berdasarkan data hasil uji *coefficients* dan data hasil uji *Model Summary* diperoleh bahwa nilai beta ( $\beta_1$ ) untuk variabel pengembangan sumber daya pegawai sebesar 0,347 dan nilai beta ( $\beta_2$ ) untuk variabel kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,524 serta nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau R

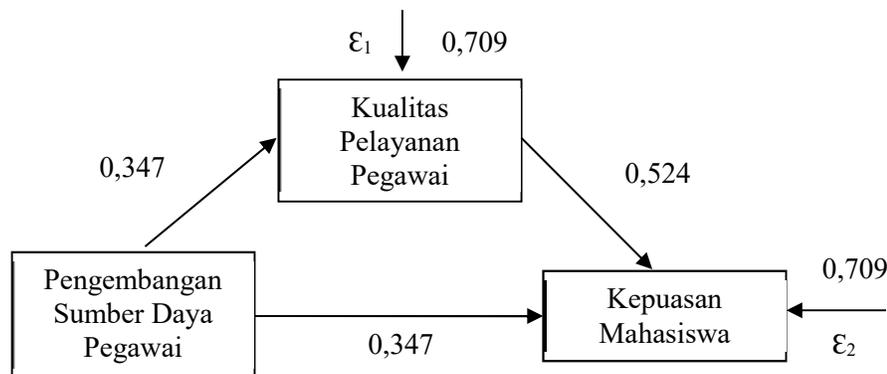
*Square* pada data hasil uji *Model Summary* adalah sebesar 0,498 sehingga nilai residual analisis regresi ( $\epsilon_2$ ) dapat ditentukan dengan perhitungan berikut :

$$\epsilon_2 = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - 0,498)} = \sqrt{0,502} = 0,709$$

Sehingga persamaan jalurnya menjadi:

$$Y = 0,347X_1 + 0,524X_2 + \epsilon_2 = 0,347X_1 + 0,524X_2 + 0,709$$

Berdasarkan hasil analisis jalur dari pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar dan hasil analisis jalur dari pengaruh pengembangan sumber daya pegawai dan kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar, maka dapat digambarkan secara bersamaan seperti pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Hubungan Linearitas antar Variabel (Analisis Jalur)

### c. Rekapitulasi Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Berdasarkan hasil analisis regresi linear ganda dengan menggunakan model analisis jalur dalam penelitian ini akan dijelaskan besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas, yaitu pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar ( $Y$ ) sebagai berikut.

#### 1) Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

Berdasarkan analisis jalur yang telah dijelaskan memperlihatkan adanya pengaruh pengembangan sumber daya pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar dengan pola pengaruh yang positif. Hal ini terlihat dari koefisien  $\beta = 0,347$  dengan nilai probabilitas Sig. yang dihasilkan = 0,027 yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Dari analisis ini menunjukkan bahwa semakin baik atau semakin tinggi tingkat pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan di IAI DDI Polewali Mandar, maka semakin baik atau semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswanya, begitu

pula sebaliknya. Karena dengan adanya pengembangan sumber daya pegawai yang baik, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai tersebut.

Pengaruh pengembangan sumber daya pegawai merupakan pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pegawai sebagai variabel *intervening* (variabel antara). Besarnya tingkat pengaruh pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa dapat dilihat dari koefisien jalur sebesar 0,347 sehingga tingkat pengaruhnya adalah :

$$\begin{aligned}\text{Tingkat pengaruh} &= (0,347)^2 \times 100\% \\ &= 0,1204 \times 100\% = 12,04\%\end{aligned}$$

Jadi tingkat pengaruh pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar adalah sebesar 12,04%.

## 2) Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan analisis jalur yang telah dijelaskan memperlihatkan adanya pengaruh pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Pengaruh pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar merupakan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Pengaruh langsung dapat dilihat dari koefisien jalur  $\beta_1$  sebesar 0,347 dan pengaruh tidak langsung karena melewati variabel *intervening* (variabel antara), yaitu variabel kualitas pelayanan pegawai. Sehingga tingkat pengaruhnya dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pengaruh langsung} &= (0,347)^2 \times 100\% &&= 12,04\% \\ \text{Pengaruh tidak langsung} &= (0,347) \times (0,524) \times 100\% &&= \frac{18,18\%}{30,22\%} +\end{aligned}$$

Jadi tingkat pengaruh pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar adalah sebesar 30,22%. Hasil analisis jalur tersebut memperlihatkan bahwa semakin baik atau semakin tinggi tingkat pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan di IAI DDI Polewali Mandar, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar, begitu pula sebaliknya. Hal ini dapat dipahami karena dengan adanya pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan dengan baik, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai tersebut dan dengan meningkatnya kualitas pelayanan terhadap penerima layanan (mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar) maka kepuasan penerima layanan (mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar) juga akan meningkat.

## 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan analisis jalur yang telah dijelaskan memperlihatkan adanya pengaruh kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dengan pola pengaruh yang positif. Hal ini terlihat dari koefisien  $\beta_2 = 0,524$  dengan nilai probabilitas Sig. yang dihasilkan = 0,027 yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Dari hasil analisis ini menunjukkan bahwa semakin baik atau semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan

pegawai IAI DDI Polewali Mandar kepada mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar, maka semakin baik atau semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa, begitu pula sebaliknya. Karena dengan adanya kualitas pelayanan yang tinggi dari pegawai, maka akan dapat meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa sebagai penerima layanan.

Pengaruh kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar merupakan pengaruh langsung terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Besarnya tingkat pengaruh kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dapat dilihat dari koefisien jalur  $\beta_2$  sebesar 0,564 sehingga tingkat pengaruhnya adalah :

$$\begin{aligned}\text{Tingkat pengaruh} &= (0,524)^2 \times 100\% \\ &= 0,2746 \times 100\% \\ &= 27,46\%\end{aligned}$$

Jadi tingkat pengaruh kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar adalah sebesar 27,46%.

#### IV. PENUTUP

##### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah:

1. Pengembangan sumber daya pegawai yang dilakukan di IAI DDI Polewali Mandar belum terlaksana dengan baik.
2. Pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai di IAI DDI Polewali Mandar dengan tingkat pengaruh sebesar 12,04%.
3. Pengembangan sumber daya pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh langsung dan tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dengan tingkat pengaruh sebesar 30,22%.
4. Kualitas pelayanan pegawai IAI DDI Polewali Mandar berpengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dengan tingkat pengaruh sebesar 27,46%.

##### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran-saran yang dapat dikemukakan antara lain adalah:

1. Diharapkan agar para pegawai di IAI DDI Polewali Mandar selalu berupaya untuk mengembangkan diri dengan baik dan selalu berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sehingga para mahasiswa dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi.

2. Diharapkan agar para pimpinan atau pengambil kebijakan di Kampus IAI DDI Polewali Mandar dapat memprogramkan kegiatan pengembangan sumber daya pegawainya dengan lebih baik dan berupaya untuk melaksanakan kegiatan tersebut secara rutin dan lebih baik sehingga para pegawai di IAI DDI Polewali Mandar dapat memiliki kompetensi yang lebih tinggi dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada mahasiswa.
3. Diharapkan agar bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat masalah yang selaras dengan penelitian ini untuk lebih fokus pada kajian indikator yang ada dalam variabel penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, M. 2004. *Handbook of Human Resource Management*. Terjemahan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmodiwirio, Soebagio. 2007. *Manajemen Pelatihan*. Jakarta: Ardadizya Jaya.
- Atmosoeprapto, Kisdarto. 2008, *Menuju SDM Berdaya dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Johor Baru: Penerbitan Pelangi.
- Hayat, Yusuf. 2007, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Jasa (Studi Pada Jasa Penerbangan di Sulawesi Selatan)*. Tesis. Tidak dipublikasikan. Malang: Program Pascasarjana Unibraw.
- Kotler, Philp. 2004. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Leslie, Rae. 2005, *Mengukur Efektivitas Pelatihan*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Moenir, H.AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siregar, Syofian P. 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasto, Bambang. 2007. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yusri. 2009. *Statistika Sosial : Aplikasi dan Interpretasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.