

Studi Deskriptif Mengenai Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Nonpendidik UNISBA

¹⁾Mira Mariani, ²⁾Suhana

^{1,2}*Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No 1 Bandung 40116*
e-mail: ¹⁾mira_mariani@yahoo.com

Abstrak : Persaingan di dunia pendidikan semakin ketat. Beberapa Perguruan Tinggi berbenah diri untuk bersaing dengan menyelenggarakan BPM (Badan Penjamin Mutu) yang bertugas merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi proses pembelajaran. BPM mendapatkan data mengenai keluhan-keluhan mahasiswa, yaitu mengenai ketersediaan informasi akademik (kalender akademik, jadwal kuliah, nilai, dll), keramahan dan sikap ingin membantu dari petugas layanan, fasilitas loket dan ruang kantor pelayanan, kecakapan dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan, dan mengenai waktu layanan, jam buka dan jam tutup layanan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) yang menyatakan kualitas pelayanan adalah besarnya perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang lebih rinci mengenai aspek-aspek yang ada di dalam kualitas pelayanan yang di persepsi oleh mahasiswa Universitas Islam Bandung dilihat dari lima aspek dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman & Berry. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif dengan jumlah subjek 106 mahasiswa Universitas Islam Bandung. Skala pengukuran untuk persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung yaitu menggunakan model skala Likert. Hasil pengolahan data diketahui bahwa sebanyak 66,98% mahasiswa Universitas Islam Bandung memiliki persepsi yang negatif dan 33,02% mahasiswa memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik UNISBA.

Kata Kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Tenaga nonpendidik UNISBA

A. Pendahuluan

Salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia adalah Universitas Islam Bandung. Universitas Islam Bandung lahir atas gagasan para tokoh umat Islam dan tuntutan masyarakat Jawa Barat akan adanya perguruan tinggi yang bernafaskan Islam dan melahirkan intelektual muslim. Universitas Islam Bandung atau biasa disingkat UNISBA adalah salah satu perguruan tinggi swasta Islam yang berdiri di Bandung (<http://id.wikipedia.org>). Universitas Islam Bandung memiliki visi yaitu menjadi motor penggerak perubahan mutu dalam membangkitkan budaya akademik unggul dan kompetitif di bidang pendidikan, penelitian, dan pelayanan publik yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Adapun misi yang dimiliki Universitas Islam Bandung yaitu memacu daya saing kompetitif setiap jurusan atau program studi dan unit lainnya untuk mencapai prestasi dengan mutu tinggi dalam berbagai bidang yang berbasis pada penjaminan mutu akademik dan syiar Islam.

Peserta didik perguruan tinggi disebut mahasiswa, sedangkan tenaga pendidik perguruan tinggi disebut dosen. Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 1, BAB 1 Ketentuan Umum, tenaga nonpendidik adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan (<https://alfanfauzi13.wordpress.com>). Dapat pula diartikan merupakan tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 39 (1)).

Di Universitas Islam Bandung terdapat 29 bagian tenaga nonpendidik yang terbagi ke dalam beberapa bagian yang memiliki fungsi masing-masing dalam melayani mahasiswa. Dari sekian banyak tenaga nonpendidik di Universitas Islam Bandung, hanya beberapa bagian saja yang sering berhubungan dengan mahasiswa untuk memberikan pelayanan, yaitu bagian Akademik, Kemahasiswaan, Pengolahan Data, Keuangan Universitas, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kesehatan, dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan, termasuk di dalamnya pelayanan yang diberikan oleh fakultas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada mahasiswa secara didapatkan keluhan mengenai ketersediaan informasi akademik, sistem *online*, keramahan tenaga nonpendidik, dan pengurusan surat-surat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang lebih rinci mengenai aspek-aspek yang ada di dalam kualitas pelayanan yang di persepsi oleh mahasiswa Universitas Islam Bandung.

B. Landasan Teori

C.R Milton (1981) mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses pemilihan, pengorganisasian dan penafsiran (pemaknaan) suatu stimulus yang berasal dari lingkungan atau dunia. Menurut **Charles R. Milton (1981)**, hal ini terjadi karena adanya perbedaan yang disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut: (1) *The Person Perceived* (Orang yang diamati); (2) *The Situation* (Situasi); (3) *Perceiver* (Pengamat); (4) *Self Perception* (Persepsi Diri); (5) *Self Perception and Perceiving Other* (Persepsi diri dan pengamatan terhadap orang lain); (6) *Personal Characteristics* (Karakteristik pribadi).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990: 19) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai *the extent of discrepancy between customer's expectation or desire and their perception* (besarnya perbedaan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen). **Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990)**, menjelaskan dan mengidentifikasi lima komponen utama untuk mengukur kualitas jasa yang disebut sebagai model "*servqual*", yaitu (1) *tangible*; (2) *empathy*; (3) *responsiveness*; (4) *reliability*; dan (5) *assurance*.

C. Hasil Penelitian

1. Frekuensi Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan

| Kategori | Skor | F | % |
|----------|-----------|-----|---------|
| Positif | 128 - 204 | 35 | 33,02% |
| Negatif | 51 - 127 | 71 | 66,98 % |
| Total | | 106 | 100 % |

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa lebih banyak persepsi mahasiswa yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 71 orang (66,98 %), dan persepsi mahasiswa yang positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung sebanyak 35 orang (33,02 %).

2. Frekuensi Persepsi terhadap Aspek Kualitas Pelayanan

| | Kategori | Skor | F | % |
|-----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| <i>Tangible</i> | Negatif | 10-24 | 46 | 43,40 % |
| | Positif | 25-40 | 60 | 56,60 % |
| | Total | | 106 | 100 % |
| <i>Empathy</i> | Kategori | Skor | F | % |
| | Negatif | 13-32 | 63 | 59,43% |
| | Positif | 33-52 | 43 | 40,57% |
| Total | | 106 | 100 % | |
| <i>Responsiveness</i> | Kategori | Skor | F | % |
| | Negatif | 9-22 | 63 | 59,43% |
| | Positif | 23-36 | 43 | 40,57% |
| Total | | 106 | 100 % | |
| <i>Reliability</i> | Kategori | Skor | F | % |
| | Negatif | 14-34 | 60 | 56,60% |
| | Positif | 35-56 | 46 | 43,40% |
| Total | | 106 | 100 % | |
| <i>Assurance</i> | Kategori | Skor | F | % |
| | Negatif | 7-17 | 58 | 54,71% |
| | Positif | 18-28 | 48 | 45,29% |
| Total | | 106 | 100 % | |

Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor individual selain dari objek persepsi itu sendiri (tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung). **Charles R. Milton (1981)**, mengemukakan faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan dalam persepsi, yaitu orang yang diamati, situasi, pengamat, persepsi diri, persepsi diri dan pengamatan terhadap orang lain dan karakteristik pribadi.

Persepsi berkaitan dengan kebutuhan, nilai dan harapan seseorang. Kebutuhan yang dibutuhkan oleh mahasiswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung adalah dapat melakukan layanan administrasi dengan baik dan memuaskan. Persepsi juga berkaitan dengan nilai. Bagaimana mahasiswa menilai penampilan fisik, seperti kebersihan ruang pelayanan administrasi, kerapian penyimpanan *file-file* mahasiswa untuk mempercepat proses layanan. Terdapat harapan mahasiswa yang tentu saja berada dalam diri masing-masing individu. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan. Kebutuhan adalah sesuatu hal yang harus dipenuhi. Ketika kebutuhan tidak dapat dipenuhi, maka seseorang yang sudah memiliki harapan akan memiliki persepsi yang negatif. Sebaliknya ketika mahasiswa merasa harapannya sudah terpenuhi, maka akan mempersepsi positif mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Dapat dikatakan bahwa lebih banyak mahasiswa yang masih belum terpenuhi harapannya mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 66,98% mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung, yang artinya sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung belum cukup memenuhi harapan mahasiswa dan akhirnya mahasiswa memiliki respon positif yang rendah. Persepsi negatif ini terbentuk karena berdasarkan hasil wawancara dengan

mahasiswa hal yang kurang mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik adalah tentang informasi-informasi penting, seperti registrasi dan pesantren yang tidak jelas. Selain itu, mahasiswa juga mengeluhkan akan pembuatan surat yang lama, kurang simpatiknya tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung, serta tidak sesuai data di *online* dengan keadaan yang sesungguhnya. Berdasarkan urutan dari skor yang paling tinggi persepsi negatifnya sampai ke yang paling rendah adalah *empathy* (59,43%), *responsiveness* (59,43%), *reliability* (56,60%), *assurance* (54,71%) dan *tangible* (43,40%). Secara umum berdasar hasil wawancara, mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Terdapat empat dari lima aspek yang membuat mahasiswa memiliki persepsi yang negatif mengenai kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung, yaitu aspek *empathy*, aspek *responsiveness*, aspek *reliability* dan aspek *assurance*.

Mahasiswa yang memiliki persepsi positif sebesar 33,02%. Hal ini berarti, mahasiswa merasa sudah terpenuhi akan kebutuhannya saat melakukan layanan administrasi sehingga mahasiswa memiliki respon positif yang tinggi. Dengan mengenal dan memahami dirinya sendiri memudahkan mahasiswa untuk memahami tenaga nonpendidik dengan tepat dan lebih sedikit membuat kesalahan menilai tenaga nonpendidik. Bila mau menerima dirinya sendiri, maka seseorang (mahasiswa) cenderung dapat melihat aspek-aspek positif dari orang lain (tenaga nonpendidik).

Dilihat dari puasnya mahasiswa dengan pelayanan pada aspek *tangible*, yaitu mengenai penampilan fisik seperti kebersihan dan kerapian ruang pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung serta kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung masih bisa memberikan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Pembahasan hasil penelitian aspek *Tangible*

Menurut Udai Pareek (1991) (dalam skripsi Vivi Sylviani, 2002) menyatakan bahwa proses persepsi memiliki beberapa tahapan, salah satunya adalah proses penerimaan rangsang. Proses penerimaan rangsang dari berbagai sumber merupakan hal yang pertama kali dihadapi individu dalam mempersepsi. Kebanyakan sumber diterima individu melalui panca indera yang dimilikinya dan memberikan respon sesuai dengan penilaian dan pemberian arti terhadap stimulus.

Penampilan fisik dalam hal ini kebersihan dan kerapian ruang pelayanan administrasi. Ini merupakan sumber yang diterima mahasiswa melalui panca indera mata. Dari data yang dipaparkan sebelumnya terlihat bahwa terdapat 56,6% mahasiswa yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung pada aspek ini. Hal ini merupakan respon atas penampilan fisik yang ada, yang berarti bahwa mahasiswa menghayati bahwa kualitas pelayanan tenaga nonpendidik dalam aspek ini sudah cukup baik dalam melayani.

43,4% mahasiswa lainnya memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung pada aspek ini. Jika dilihat faktor-faktor yang dapat menyebabkan perbedaan dalam persepsi menurut Charles R. Milton (1981), hal ini terjadi karena situasi. Aspek-aspek dari situasi seperti pekerjaan dan atribut-atribut lain yang melekat pada diri seseorang yang melakukan persepsi, akan mempengaruhi pengamatannya terhadap objek, situasi atau manusia lainnya. Karena itu masing-masing individu mempunyai persepsi yang berbeda dalam mengamati lingkungan.

Pembahasan hasil penelitian Aspek *Empathy*

Dari data dapat dilihat bahwa jumlah mahasiswa dengan persepsi yang negatif yaitu 59,43%. Menurut **Charles R. Milton (1981)**, hal ini dikarenakan setiap individu (mahasiswa) berusaha membuat penilaian masing-masing terhadap tingkah laku orang yang diamati (tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung), dengan memberikan perhatian pada orang tersebut. Namun seringkali individu tidak menyadari faktor yang mempengaruhi penilaian seseorang dan selanjutnya mempengaruhi perilakunya dalam berhubungan dengan orang lain.

Hal ini sejalan dengan hasil survey awal bahwa mahasiswa mempersepsi tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung kurang simpatik dalam melayani urusan pelayanan administrasi mahasiswa sehingga mahasiswa menjadi menunda untuk mengurus layanan administrasi yang seharusnya segera diuruskan. Hal ini dipengaruhi oleh pengamat (mahasiswa) itu sendiri. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan. Ketika kebutuhan mahasiswa mendesak dan layanan yang diberikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa, maka mahasiswa akan mempersepsi negatif akan hal ini.

Pembahasan hasil penelitian Aspek Responsiveness

Pengamat dalam hal ini adalah mahasiswa dipengaruhi oleh kondisi individual sendiri. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan (**Charles R Milton: 1981**). Kebutuhan adalah sesuatu hal yang harus dipenuhi. Ketika kebutuhan tidak dapat dipenuhi, maka seseorang yang sudah memiliki harapan akan menjadi merasa tidak puas.

Dari data dapat dilihat bahwa 59,43% mahasiswa memiliki persepsi negatif terhadap aspek *responsiveness* ini. Mahasiswa merasakan bahwa tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung kurang mampu untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan dengan sesegera mungkin. Dapat dikatakan bahwa pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung untuk sikap kerja mereka dalam menyelesaikan dan membantu mahasiswa yang menghadapi masalah ketika melakukan layanan administrasi kurang baik.

Tingkat persepsi positifnya yaitu sebesar 40,57%. Dalam hal persepsi positif ini masih ada mahasiswa yang merasakan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung ada untuk membantu ketika menghadapi masalah. Ketika mahasiswa membutuhkan data, tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung mampu melayani dengan cepat karena *file-file* mahasiswa di arsipkan secara rapi.

Pembahasan hasil penelitian Aspek Reliability

Pengamat dalam hal ini adalah mahasiswa dipengaruhi oleh kondisi individual sendiri. Salah satu aspek internal yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah faktor kebutuhan (**Charles R Milton: 1981**). Aspek *reliability* diartikan sebagai kemampuan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan. Kemampuan tersebut meliputi kemampuan untuk melakukan apa yang harus dilakukan dalam pelayanan administrasi, yaitu memenuhi janji yang telah di umumkan.

Dari data yang diperoleh, sebanyak 56,6% mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung masih belum mampu untuk memberikan pelayanan administrasi seperti yang telah dijanjikan. Hal tersebut menggambarkan belum tercapainya harapan mahasiswa terhadap janji-janji yang di sampaikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Berdasar survey awal yang telah

dilakukan, mahasiswa merasa dipersulit akan hal ini, seperti pembuatan surat yang lama (tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan).

Dengan lebih besarnya persepsi negatif yang terbentuk pada aspek *reliability* ini, membuat mahasiswa menganggap bahwa tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung tidak mampu mewujudkan janji-janji yang disampaikan. Mahasiswa tentu saja berharap pada layanan administrasi yang sesuai dengan janji yang disampaikan oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung; seperti tidak ada kesalahan saat melakukan layanan administrasi, tidak ada kesalahan dalam penyampaian informasi, data yang dibutuhkan selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan penyimpanan informasi yang mudah dilihat oleh mahasiswa lebih banyak dirasakan negatif.

Dari hasil penelitian ini 43,4% mahasiswa masih merasakan persepsi yang positif pada aspek *reliability*, hal ini merupakan jumlah yang cukup besar. Karena sekecil apa pun keluhan dari mahasiswa merupakan hal yang harus ditangani oleh tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Mahasiswa menginginkan pemenuhan janji-janji akan layanan administrasi tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dapat terwujud.

Pembahasan hasil penelitian Aspek Assurance

Assurance merupakan keterampilan karyawan dalam bekerja serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan. Dari data dapat dilihat bahwa sebesar 54,71% mahasiswa memiliki persepsi yang negatif terhadap aspek ini. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dalam memenuhi kebutuhan layanan administrasi mahasiswa serta kemampuan yang dimiliki tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung untuk membantu mahasiswa ketika membutuhkan layanan administrasi kurang baik.

Tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung tentu saja menjadi bagian dalam pelayanan administrasi. Dengan adanya kemampuan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dalam berkomunikasi ketika melayani mahasiswa melakukan administrasi, kemampuan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung menggunakan teknologi serta ketelitian, akan menimbulkan rasa aman dan kepercayaan dalam diri mahasiswa ketika melakukan layanan administrasi.

Jumlah mahasiswa yang mempersepsi positif terhadap aspek ini sebanyak 45,29%. Situasi, disini dapat menjadi faktor yang dapat membedakan persepsi setiap mahasiswa. Hal-hal yang melekat dalam diri mahasiswa itu sendiri dapat mempengaruhi pengamatannya terhadap apa yang diamati, keadaan atau tenaga nonpendidiknya. Karenanya masing-masing mahasiswa mempunyai persepsi yang berbeda dalam mengamati kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung. Karakteristik seseorang juga mempengaruhi karakteristik yang akan dilihat pada orang lain. Pada saat ini kemampuan mahasiswa akan hal teknologi sudah lebih maju dan berkembang. Jika mahasiswa memiliki kemampuan teknologi yang sudah lebih maju dibandingkan dengan tenaga nonpendidik, maka ketika kebutuhan mahasiswa yang berkaitan dengan teknologi, mahasiswa akan merasa kurang dilayani oleh tenaga nonpendidik.

D. Kesimpulan

Perkembangan teknologi semakin meningkat sehingga mempengaruhi kebutuhan pelayanan individu, termasuk kebutuhan pelayanan mahasiswa dalam hal

kecepatan. Salah satu tugas tenaga nonpendidik adalah memberikan pelayanan administratif kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa memaknai kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga nonpendidik UNISBA. Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : (1) Berdasarkan hasil pengukuran, diperoleh bahwa sebanyak 71 orang (66,98%) memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung dan sebanyak 35 orang (33,02%) memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan tenaga nonpendidik Universitas Islam Bandung; (2) Berdasarkan hasil perolehan total skor, yang paling tinggi persepsi negatifnya berdasarkan urutan yaitu, aspek *empathy* (59,43%), aspek *responsiveness* (59,43%), aspek *reliability* (56,60%), aspek *assurance* (54,71%), dan aspek *tangible* (43,40%). Namun bukan berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga nonpendidik UNISBA buruk, karena persepsi itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu orang yang diamati, situasi, pengamat, persepsi diri, persepsi diri dan pengamatan terhadap orang lain, dan karakteristik pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Phillip. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Buku Satu. Edisi Kedelapan, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Milton, Charles R., 1981. *Human Behavior in Organizations*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall, Inc.
- Noor, Hasanuddin. 2009. *PSIKOMETRI, Aplikasi dalam Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung: Fakultas Psikologi Unisba.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective on The Consumer*. Singapore: International Edition.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sylviani, Vivi. 2002. *Hubungan Antara Persepsi terhadap Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat Cabang Cihampelas Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Psikologi Unisba.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- <http://9wiki.net/pengertian-pendidikan/>
- http://id.wikipedia.org/wiki/Pendidikan_di_Indonesia
- <http://edukasi.kompas.com/read/2015/01/13/01183401/Puan.Maharani.Wajib.Belajar.12.Tahun.Dimulai.Juni.2015>

http://id.wikipedia.org/wiki/Pendidikan_di_Indonesia#Jenjang

http://id.wikipedia.org/wiki/Perguruan_tinggi

http://id.wikipedia.org/wiki/Perguruan_tinggi#Perguruan_tinggi_swasta_di_Indonesia

http://id.wikipedia.org/wiki/Universitas_Islam_Bandung

<http://izzazhoetd.blogspot.com/2011/12/komponen-komponen-pendidikan.html>

<https://alfanfauzi13.wordpress.com/2013/11/12/pengertian-pendidikan-tenaga-kependidikan-unsur-unsur-pendidikanestimologi-atau-pengertian-pendidikan-dan-guru/>

<http://dbagus.com/pengertian-dan-fungsi-pendidikan-menurut-para-ahli>

<http://seputarpendidikan003.blogspot.com/2013/05/tujuan-dan-fungsi-pendidikan.html>

