


## ANALISA KINERJA DOSEN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG

Supriyadi Sadikin<sup>1</sup>, Yeni Andriyani<sup>2</sup>



<sup>1</sup>Unit Sosio Manufaktur,  
Politeknik Manufaktur Bandung  
<sup>2</sup>STIE Muhammadiyah Bandung

Korespondensi: 

<sup>1</sup>[isoer@polman-bandung.ac.id](mailto:isoer@polman-bandung.ac.id)  
<sup>2</sup>[veniandriyani@stiemb.ac.id](mailto:veniandriyani@stiemb.ac.id)

Artikel ini tersedia dalam:  
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea>

DOI:10.31955/mea.vol3.iss2.p98-104

Vol. 3 No. 2 Mei-Agustus  
2019

e-ISSN: 2621-5306  
p-ISSN: 2541-5255

### How to Cite:

Sadikin, S., & Andriyani, Y.  
(2019). ANALISA KINERJA DOSEN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DI POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(2), 98-104

Copyright (c) 2019 Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat kinerja dosen berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa di Politeknik Manufaktur Bandung (Polman Bandung).

Metode penelitian adalah metode deskriptif, dengan mengumpulkan data survei melalui kuesioner. Responden adalah mahasiswa Polman Bandung berjumlah 387 mahasiswa terdiri dari 18 kelas mewakili semua jurusan. Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen, penelitian menggunakan analisis tingkat harapan dan tingkat kinerja (*informance—performance analysis*) dengan skala Likert. Data dari hasil kuesioner terhadap 387 reponden, kepuasan mahasiswa dapat diketahui dari selisih antara kinerja dosen dengan harapan mahasiswa.

Secara keseluruhan dari 10 indikator yang dinilai, rerata kesesuaian kinerja dosen adalah 85,71 %. hal ini berarti kinerja tersebut belum memenuhi harapan mahasiswa karena kurang dari 100%. Tingkat kesesuaian yang tertinggi adalah *dosen memberi tes singkat dan atau tugas-tugas yang dinilai selain nilai UAS dan UTS sebesar 92, 81 %*, sedangkan tingkat kesesuaian yang terendah adalah *tidak semua dosen mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 76,16%*, indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah dikarenakan beberapa dosen tidak mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh mahasiswa, dengan adanya informasi terkait hasil tes/tugas mahasiswa, maka mahasiswa tersebut akan dapat mengevaluasi kekeurangan-kekurangannya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang.

**Kata kunci :** kinerja dosen , tingkat kepuasan mahasiswa

**ABSTRACT:** This study aims to see the performance of lecturers based on the level of student satisfaction at the Manufacturing Polytechnic Bandung (Polman Bandung).

The research method is descriptive method, by collecting survey data through questionnaire. Respondents were 387 Polman Bandung students consisting of 18 classes representing all majors. To measure the level of student satisfaction with lecturers, this study used analysis of the level of expectation and level of performance (*informance-performance analysis*) with a Likert scale. Through the data from the questionnaire results on 387 respondents, the student satisfaction can



*be seen from the difference between lecturer's performance and student expectations.*

*From the overall of the 10 indicators assessed, the average suitability of lecturer performance is 85.71%. this means that the performance has not met student expectations because it is less than 100%. The highest level of conformity is that the lecturer gives a short test and / or assignments that are assessed in addition to the UAS (Final Examination Test) and UTS (Middle Examination Test) scores of 92.81%, while the lowest level of suitability is that not all lecturers return student test / assignment results that have been rated before based on the response from 387 respondents results in a suitability level of 76.16%, this indicator shows the lowest level of conformity because some lecturers do not return the results of student tests / assignments that have been rated according to the time expected by students, (With the existence of information related to the results of tests / assignments of students, it is expected that the student will be able to evaluate the shortcomings to make improvements in the future)*

***the key words:*** lecturer's performance, level of student's satisfaction

## PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pendidikan nasional merupakan titik berat pembangunan di bidang pendidikan. Upaya mewujudkan mutu tersebut dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Sesungguhnya paradigma baru pendidikan nasional, memang telah menempatkan pendidik sebagai tenaga profesional, yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi (pasal 39 ayat 2 UU Sisdiknas).

Polman Bandung mulai menerapkan standar manajemen mutu ISO 9001: 2015 sejak tahun 2017, perubahan status dari ISO 9001:2008 ke ISO 9001:2015 tersebut berdampak besar terhadap struktur organisasi dan sistem manajemen secara keseluruhan dalam organisasi ini. Perlu perhatian khusus terhadap implementasi ISO 9001: 2015 terhadap kaitannya dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan utama dari Polman Bandung sebagai

Institusi Pendidikan. Polman Bandung berharap dengan implementasi ISO 9001: 2015 dapat lebih meningkatkan performa dari organisasi, seperti: meningkatnya kepuasan pelanggan (internal dan eksternal), tercapainya sasaran mutu Polman Bandung, serta yang cukup penting adalah organisasi harus siap dengan perkembangan dan perubahan internal maupun eksternal.

Penelitian atau kajian terkait kinerja dosen berdasarkan kepuasan mahasiswa terhadap institusi telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya diantaranya dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan menggunakan alat analisis linear berganda, dengan mengambil data menggunakan metode memberikan kuesioner kepada responden mahasiswa (Artopo, 2016), dan menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran, atau menjelaskan objek penelitian yang sebenarnya berdasarkan fakta dan data yang ada saat penelitian dilakukan dan memberikan interpretasi secara rasional tentang tingkat pelayanan (kinerja) dosen Unisma dengan tingkat kepuasan mahasiswa (Sulastri, 2016), penelitian lain mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda, dan mengetahui variabel – variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam proses belajar mengajar, serta untuk mengetahui implikasi strategis hasil penelitian terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar di jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda, (Amir, 2012)

Berdasarkan aturan Dirjen Dikti (2010) kegiatan evaluasi pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dimulai oleh dosen dengan membuat evaluasi diri terkait semua kegiatan yang dilaksanakan baik pada bidang (1) pendidikan dan pengajaran, (2) penelitian dan pengembangan karya ilmiah, dan (3) pengabdian kepada masyarakat maupun (4) kegiatan penunjang lainnya. Evaluasi terhadap tugas utama dosen bertujuan untuk (1) meningkatkan profesionalisme dosen dalam melaksanakan tugas, (2) meningkatkan proses dan hasil pendidikan (3) menilai akuntabilitas kinerja dosen di perguruan tinggi (4) meningkatkan atmosfer akademik di semua jenjang perguruan tinggi dan (5) mempercepat terwujudnya tujuan pendidikan nasional (Dirjen Dikti, 2010). Prinsip penetapan Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi adalah: 1) berbasis evaluasi diri, 2) saling asah, asih dan asuh, 3) meningkatkan profesionalisme dosen, 4)



meningkatkan atmosfer akademik, dan 5) mendorong kemandirian perguruan tinggi.

Dosen sebagai abdi negara dalam setiap semester perlu mengumpulkan Beban Kinerja Dosen (BKD) dan Evaluasi Kinerja Dosen (EKD). BKD dikumpulkan untuk semua dosen sebagai pertanggungjawaban dosen Polman Bandung sedangkan EKD dikumpulkan bagi dosen yang sudah tersertifikasi sebagai pertanggungjawaban dosen atas kinerjanya kepada Direktorat Pendidikan Tinggi (Dikti). Terkait Beban Kinerja Dosen (BKD) menjadi salah satu klausul di dalam rencana operasional (sasaran mutu) Polman Bandung setiap tahunnya yaitu Kinerja Dosen dalam menjalankan tupoksi Beban Kinerja Dosen (BKD) minimum 75% dari rencananya.

Dengan demikian untuk mengetahui hal tersebut diatas maka dinilai perlu untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisa kinerja dosen berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa Polman Bandung, melalui pengukuran perbedaan (*GAP*) antara harapan dan realitas yang dirasakan oleh mahasiswa

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipergunakan adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sudjana, 1991), dengan metode pengumpulan data survey melalui kuesioner. Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian *ex post facto* dimana peneliti tidak memberikan perlakuan tertentu terhadap subjek dalam penelitian, tetapi hanya mengamati sesuatu yang telah berlangsung (Eko, 2012).

Tipe kuesioner yang digunakan adalah *self administrated questionnaire* yaitu kuesioner yang diisi sendiri oleh subjek penelitian yaitu mahasiswa. Model yang dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa ini dilakukan dengan metode survey, yaitu mengambil sampel dari suatu populasi dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa di institusi Politeknik Manufaktur Bandung. Instrumen berupa kuesioner disebarkan kepada para mahasiswa sebanyak 387 mahasiswa yang berasal dari beragam program studi.

Pada penelitian ini, dibuat suatu daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner. Pengukuran bobot

jawaban kuesioner menggunakan skala *Likert*. Kinner yang dikutip Umar (2005:137) menyatakan "Skala *Likert* berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu." Berdasarkan skala *Likert* tersebut, pilihan jawaban yang digunakan memiliki gradasi skor tertinggi empat dan skor terendah satu sebagai berikut :

Sangat Puas	: Skor 4
Puas	: Skor 3
Tidak Puas	: Skor 2
Sangat Tidak Puas	: Skor 1

Langkah pengolahan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Membuat tabulasi data skor jawaban responden tentang tingkat kinerja dan tingkat harapan
2. Melakukan perhitungan skor dan persentase jawaban responden dan memberi interpretasi secara rasional

Untuk mengukur tingkat kepuasan menurut Nasution (2001:57) menggunakan analisis harapan dan tingkat kinerja (*informance—performance analysis*) dengan cara:

- a. menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor (indikator) yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dengan rumus sebagai berikut:

$$X_1$$

$$Tk_1 = \frac{\dots\dots\dots X_1}{Y_1} \times 100\%$$

$$Y_1$$

Di mana:

$Tk_1$  = tingkat kesesuaian responden

$X_1$  = skor penilaian kinerja

$Y_1$  = skor penilaian harapan

- b. Menghitung setiap faktor (indikator) yang memengaruhi kepuasan mahasiswa

- c. Membandingkan hasil analisis tingkat kesesuaian (*informance—performance analysis*) dan



memberikan interpretasi secara rasional

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari hasil kuesioner terhadap 387 reponden/mahasiswa tentang jumlah kepuasan terhadap kinerja dosen, berdasarkan kelayakan dari pertanyaan kuesioner yang dijawab seluruhnya (terisi penuh) kepuasan mahasiswa dapat diketahui dari selisih antara kinerja pelayanan dengan harapan. Apabila kinerja melampaui harapan, maka mahasiswa akan merasa puas, sedangkan jika kinerja lebih rendah dari harapan maka mahasiswa merasa belum puas (kepuasannya rendah). Tingkat kepuasan juga dapat juga diukur dengan menghitung tingkat kesesuaian dengan cara membagi tingkat kinerja dengan tingkat harapan dikali 100%. Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada diatas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik

Secara keseluruhan rerata kesesuaian kinerja dosen adalah 85,71 % hal ini berarti kinerja tersebut belum memenuhi harapan mahasiswa karena belum mendekati kesesuaian dari 100%.

Tingkat kesesuaian yang tertinggi adalah pengajar memberi tes singkat dan atau tugas-tugas selain UAS dan UTS yang dinilai sebesar 92, 81 %, selain UTS dan UAS salah satu poin yang tercantum dalam daftar nilai adalah nilai tugas dan quis sesuai dengan kontrak perkuliahan

yang disampaikan oleh setiap dosen Polman Bandung di awal semester. Tingkat kesesuaian tertinggi berikutnya adalah setiap *Pengajar di Polman Bandung mempersiapkan kuliah sebelumnya sebesar 91,47%*, setiap dosen Polman Bandung mempersiapkan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) sesuai dengan kurikulum yang disampaikan pada awal perkuliahan terkait materi yang akan disampaikan pada semester tersebut. tingkat kesesuaian yang terendah adalah *Pengajar di Polman Bandung tidak menyampaikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan yaitu sebesar 76,16%* hal ini menunjukkan bahwa tidak semua dosen mengembalikan hasil tes/ tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan, bagi mahasiswa mengetahui hasil dari tes maupun tugas dapat mengetahui perkembangan akademik mereka. Tingkat kesesuaian rendah berikutnya adalah *Pengajar di Polman Bandung tidak selalu menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk menjelaskan hasil ujian/tes, sebesar 78,14%* hal tersebut menandakan bahwa mahasiswa merasa pengajar kurang menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk menjelaskan hasil ujian/tes, bagi mahasiswa hal tersebut penting dikarenakan apabila hasil tes dan ujian tersebut dibahas akan mengetahui dimana letak kekurangan dan kesalahannya. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Diagram 1

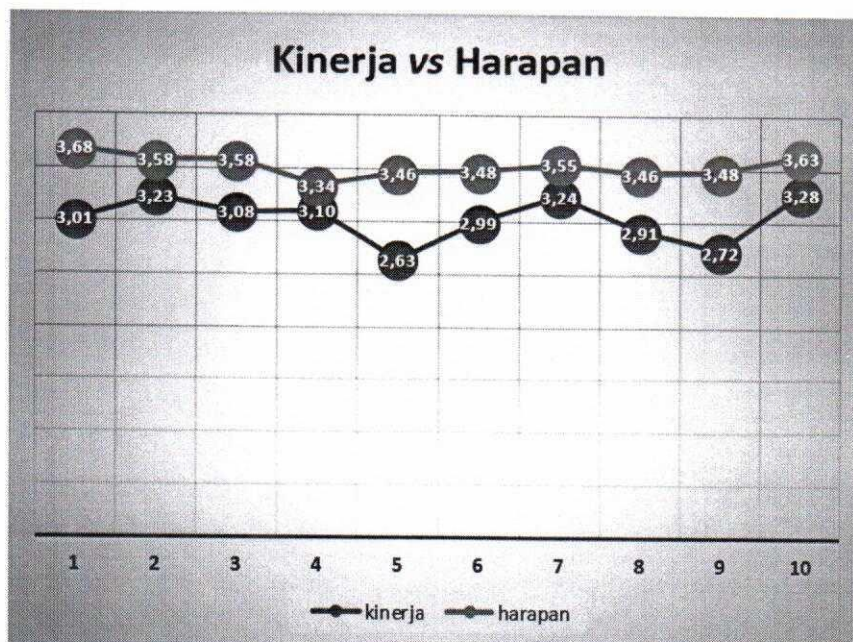
Tingkat Kesesuaian Kinerja Dosen Polman Bandung





Diagram2

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Polman Bandung



Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dicerminkan oleh 10 indikator yaitu indikator 1 sampai dengan 10

**Indikator 1.** Belum secara menyeluruh, mahasiswa merasa puas terhadap kualitas program yang dilaksanakan untuk mata kuliah di Polman Bandung, hal tersebut berdasarkan tanggapan dari 387 responden, dan diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 81,94%, masih belum memuaskan mahasiswa karena masih ada dosen yang belum memberikan materi perkuliahan sesuai dengan Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang sesuai dengan kurikulum

**Indikator 2.** Belum semua dosen menjelaskan tujuan dan rencana materi kuliah, hal tersebut berdasarkan tanggapan dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 90,12%, masih belum memuaskan mahasiswa dikarenakan ada dosen yang belum menjelaskan dan rencana materi kuliah sehingga mahasiswa belum memahami tujuan dan rencana materi kuliah yang diberikan oleh dosen sejak awal

**Indikator 3.** Belum semua dosen pada awal perkuliahan menjelaskan secara transparan sistematika/bobot penilaian terhadap metoda evaluasi yang diterapkan, hal tersebut berdasarkan tanggapan dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 86,08%, masih belum memuaskan mahasiswa dikarenakan ada dosen

yang tidak menjelaskan secara transparan sistematika/bobot penilaian terhadap metoda evaluasi yang diterapkan, dengan menjelaskan secara transparan metoda evaluasi pada saat kontrak perkuliahan tentunya mahasiswa akan mempersiapkan dengan baik untuk perkuliahan tersebut.

**Indikator 4.** Dosen memberi tes singkat dan atau tugas-tugas yang dinilai selain Ujian Tengah Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 92,81%, meskipun mempunyai tingkat kesesuaian tertinggi akan tetapi tetap belum memuaskan mahasiswa, meski sebagian besar dosen juga memberikan poin nilai dari tugas dan quis.

**Indikator 5.** Tidak semua dosen mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 76,16%, indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah dikarenakan beberapa dosen tidak mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh mahasiswa, dengan adanya informasi terkait hasil tes/tugas mahasiswa, maka mahasiswa tersebut akan dapat mengevaluasi kekeurangan-kekurangannya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang.



**Indikator 6.** Dosen menilai hasil evaluasi belajar secara transparan dan objektif, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 85,98%, belum memuaskan mahasiswa dikarenakan ada dosen yang memberikan nilai hasil evaluasi belajar belum secara transparan dan objektif, hal tersebut dikarenakan ada beberapa dosen dalam menilai hasil evaluasi belajar belum sesuai dengan kontrak akademik diawal perkuliahan

**Indikator 7.** Dosen mempersiapkan kuliah sebelumnya, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 91,47%, indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian tertinggi ke 2, meskipun masih belum memuaskan mahasiswa dikarenakan beberapa mahasiswa menganggap beberapa dosen belum mempersiapkan materi kuliah sebelumnya dan mahasiswa belum memahami tujuan dan rencana materi kuliah yang diberikan oleh dosen sejak awal

**Indikator 8.** Dosen selalu hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan tepat waktu, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 84,03%, belum memuaskan mahasiswa, hal ini menunjukkan bahwa kedisiplinan dosen terhadap jadwal dan kehadiran tepat waktu relatif masih perlu ditingkatkan. Di Polman Bandung setiap dosen akan dilihat dari status pertemuan sesuai jadwal atau tidak, jam mulai perkuliahan dan jam berakhir akan dicatat oleh mahasiswa sebagai kinerja dosen.

**Indikator 9.** Dosen tidak selalu menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk menjelaskan hasil ujian/tes, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 78,42%, indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah ke 2, dan belum memuaskan mahasiswa dan merasa beberapa dosen kurang menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk menjelaskan hasil ujian/tes, sehingga dampaknya mahasiswa tidak tahu kekurangan dan bagaimana menindaklanjutinya.

**Indikator 10.** Sebagian besar dosen menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk bertanya atau diskusi, hal tersebut berdasarkan tanggapan dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 90,40%, akan tetapi ada beberapa dosen yang belum menyediakan waktunya untuk

bertanya dan berdiskusi sehingga hal tersebut belum memuaskan mahasiswa.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan disimpulkan beberapa hal, bahwa dari 10 Indikator yang dinilai, secara umum kinerja dosen belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa karena nilai tingkat kesesuaiannya 85,71% lebih kecil dari 100%. Indikator 4. Dosen memberi tes singkat dan atau tugas-tugas yang dinilai selain Ujian Tengan Semester (UTS) dan Ujian Akhir Semester (UAS) tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 92,81%, meskipun mempunyai tingkat kesesuaian tertinggi akan tetapi tetap belum memuaskan mahasiswa, meski sebagian besar dosen juga memberikan poin nilai dari tugas dan quis. Sedangkan Indikator 5, tidak semua dosen mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan, tanggapan dari hal tersebut dari 387 responden diperoleh hasil tingkat kesesuaian sebesar 76,16%, indikator ini mempunyai tingkat kesesuaian yang paling rendah dikarenakan beberapa dosen tidak mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan oleh mahasiswa, dengan adanya informasi terkait hasil tes/tugas mahasiswa, maka mahasiswa tersebut akan dapat mengevaluasi kekeurangan-kekurangannya untuk melakukan perbaikan dimasa yang akan datang.

### SARAN

Berdasarkan urutan tingkat kesesuaian maka indikator 5, pengajar mengembalikan hasil tes/tugas mahasiswa yang telah diberi nilai sesuai dengan waktu yang diharapkan dan indikator 9, pengajar selalu menyediakan waktu bagi mahasiswa untuk menjelaskan hasil ujian/tes, mendapatkan tingkat kesesuaian yang paling rendah berdasarkan tanggapan dari 387 responden, untuk ditindaklanjuti dalam rapat forum akademik dan diharapkan agar kedepan semua indikator harus ditingkatkan dikarenakan belum memenuhi tingkat kesesuaian dan kepuasan mahasiswa 100%, terutama para dosen dapat dihimbau untuk memperhatikan 2 indikator tersebut dalam perbaikan sistem layanan pendidikan di Polman Bandung.



## DAFTAR PUSTAKA

- Artopo, VEA (2016). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Psikologi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta* di : <http://eprints.ums.ac.id/43918/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> [Diakses pada tanggal 23-4-2019]
- Sulastrri, Tuti (2016). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen* di: <https://media.neliti.com/media/publications/154569-ID-analisis-kepuasan-mahasiswa-terhadap-kin.pdf> [Diakses pada tanggal 25-4-2019]
- Hidayat, Amir (2012). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar Di Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Samarinda*: <http://karyailmiah.polnes.ac.id/images/Download-PDF/Arsip%20Jurnal/EKSIS-VOL.08-NO.1-APRIL-2012/no%2008%20-%20amir%20hidayat%202060%20-%20%202065%20-%20ANALISIS%20KEPUASAN%20MAHASISWA%20TERHADAP%20PROSES%20BELAJAR%20MENGAJAR%20DI%20JURUSAN%20KEMARITIMAN%20POLITEKNIK%20NEGERI%20SAMARINDA.pdf> [Diakses pada tanggal 10-5-2019]
- Eko, dkk. (2012). *Penelitian Ex post facto, deskriptif dan Historis*. Universitas Sebelas Maret: Surakarta. [On line] Tersedia di: <http://www.penalaran-unm.org/artikel/penelitian> [Diakses pada tanggal 12-7-2018]
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Kualitas Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sunarni, (2015) *Analisis Pelaksanaan Beban Kerja Dosen (BKD)* tersedia di : <http://ap.fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/05/07-sunarni.pdf> [Diakses pada tanggal 22-5-2019]
- Sukardi ,dkk. (2006). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Cornet Produksi PT. CIP, Denpasar, Bali*. Jurnal Teknologi Industri Pertanian. Vol.18 (2). Hal 106- 117