

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP CITRA LEMBAGA DI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI DAHANI DAHANAI BUNTOK

THE EFFECT OF ACADEMIC SERVICE QUALITY ON INSTITUTIONAL IMAGE IN HIGH SCHOOL OF ECONOMIC SCIENCE OF BUNTOK

Harlina Kurniaty*

Stie Dahani Dahanai Jurusan
Manajemen Buntok, Central
Kalimantan, Indonesia

Email

lylin0722@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini di tujukan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh antara Layanan akademik dengan Citra Lembaga di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dahani Dahanai Buntok secara parsial dan simultan serta variabel mana yang paling berpengaruh terhadap citra lembaga

Untuk penelitian ini penulis menggunakan teori menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988) tentang lima dimensi pelayanan yaitu aspek bukti langsung, aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan dan aspek empati.

Untuk pengukuran instrumen penelitian penulis menggunakan skala likert, sedangkan untuk analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t dan uji F, menggunakan SPSS versi 17.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan uji regresi linier sederhana di peroleh nilai untuk Citra (Y) adalah 9,688, variabel X_1 0,026, X_2 0,017, X_3 -0,101, X_4 0,351, X_5 0,118, dapat di liat bahwa untuk nilai X_1 , X_2 , X_4 dan X_5 koefesiennya bernilai positif ini artinya ada pengaruh yang baik antara variabel tadi dengan citra lembaga, sedangkan variabel X_3 koefesiennya bernilai negative berarti semakin turun nilai variabel X_3 maka citra lembaga nilainya akan semakin turun di mata Mahasiswa.

Jadi dapat di liat bahwa variabel yang paling berpengaruh meningkatkan citra lembaga adalah variabel Assurance (X_4) dan variabel yang harus segera segera di benahi oleh pihak pengelola STIE DD adalah variabel Responsiveness (X_3) karna bila tidak segera di tanggapi maka akan semakin menurunkan citra lembaga.

Kata Kunci:

Pelayanan
Citra Lembaga

Keywords:

service
Brain Image

Accepted

January 2017

Published

April 2017

Abstract

This study is aimed at finding out whether there is an influence between academic services and the image of the Institute in the College of Economics Dahani Dahanai Buntok partially and simultaneously and which variables most influence the image of the institution

For this study the authors used a theory according to Parasuraman, Zeithmal, and Berry (1988) about the five dimensions of service namely aspects of direct evidence, aspects of reliability, aspects of responsiveness, aspects of assurance and aspects of empathy.

For the measurement of the research instrument the author uses a Likert scale, while for the analysis of the data this study uses a validity and reliability test, a classic assumption test, a multiple linear regression test, a t test and an F test, using SPSS version 17.0.

The results of this study indicate that based on a simple linear regression test the value obtained for the Image (Y) is 9,688, variables X_1 0,026, X_2 0,017, X_3 -0,101, X_4 0,351, X_5 0,118, it can be seen that for the value of X_1 \rightarrow X_2 , X_4 and the positive coefficient X_5 means that there is a good influence between the variable with the image of the institution, while the negative coefficient X_3 variable means that the X_3 variable value decreases the institution's image will decrease in the eyes of students.

So it can be seen that the most influential variable increasing the image of the institution is the Assurance (X_4) variable and the variable that must be immediately addressed by the management of the STIE DD is the Responsiveness variable (X_3) because if it is not immediately responded it will further reduce the institution's image.

PEDAHULUAN

Pelaksanaan *good governance* bagi Pemerintah adalah sesuatu yang tidak dapat ditawar lagi. Inilah perwujudan sebagai akuntabilitas organisasi birokrasi

publik di dalam eksistensinya untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Untuk mencapai keberhasilan *good governance* dalam melayani publik indikator kinerja merupakan salah satu aspek penting untuk menilai

keberhasilan atau kegagalan Pemerintah daerah di dalam melayani masyarakatnya. Isu belakangan yang berkembang dewasa ini ada berbagai bidang agenda yang harus dihadapi pemerintah dalam berbagai kehidupan baik politik, ekonomi, sosial, hukum dan hal-hal yang menyangkut pelayanan publik .

Lembaga Pendidikan Tinggi turut mengemban misi tersebut yang termasuk dalam kelompok pelayan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik yaitu pendidikan, terlebih lagi Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional tidak membedakan antara Perguruan Tinggi Negeri dengan Perguruan Tinggi Swasta untuk mengemban tanggung jawab mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan Perguruan Tinggi Swasta juga secara eksplisit tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nornor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi.

Berdasarkan masalah seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisa kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti langsung, aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan dan aspek empati STIE DD Buntok berpengaruh secara simultan terhadap citra lembaga
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisa kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek bukti langsung, aspek keandalan, aspek daya tanggap, aspek jaminan dan aspek empati STIE DD Buntok berpengaruh secara parsial terhadap citra lembaga
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisa Variabel yang paling berpengaruh terhadap citra lembaga di STIE DD Buntok.

LANDASAN TEORI

Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah “teori dasar” atau “cara pandang” yang fundamental, dilandasi nilai-nilai tertentu, dan berisikan teori pokok, konsep asumsi, metodologi atau cara pendekatan yang dapat dipergunakan para teoritis

dan praktisi dalam menanggapi sesuatu permasalahan baik dalam kaitan pengembangan ilmu maupun dalam upaya pemecahan permasalahan bagi kemajuan hidup dan kehidupan kemanusiaan” (Mustopadidjaja AR. 1985).

Paradigma New Public Management

Kata administrasi dirasakan kurang agresif, maka digunakan kata manajemen (bisnis/privat) guna mentransformasi prinsip-prinsip bisnis atau wirausaha kedalam sektor publik. Kemudian paradigma ini lebih dikenal dengan *New Public Management* (NPM) yang melihat bahwa paradigma *Old Public Administration* (OPA) kurang efektif dalam memecahkan masalah dan dalam memberi pelayanan publik, termasuk membangun warga masyarakat. Konsep dan strategi pemangkasan birokrasi (*banishing bureaucracy*), sebagai operasionalisasi dari *Reinventing Government*.

Kualitas Pelayanan

Studi yang saat ini masih populer dan sering dipakai adalah konsep ServQual. Menurut Tjiptono & Chandra (2005 : 145-148), lahirnya konsep dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) atau kualitas pelayanan merupakan hasil dari kolaborasi antara tiga pakar terkemuka kualitas jasa, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, dan Leonrd L.Berry di mulai pada tahun 1983.

1. Bukti fisik/wujud (*Tangibles*)

Dimensi kualitas pelayanan yang pertama ini merupakan yang mengukur fasilitas fisik suatu perusahaan ketika memberikan pelayanan kepada pelanggannya. .

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kualitas pelayanan yang kedua ini merupakan dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pengguna jasa

terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pengguna jasa adalah *assurance*, yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan *front-line staf* (pegawai) dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pengguna jasa.

5. Empati (*Empathy*)

Dimensi kelima dari kualitas pelayanan menurut konsep SERVQUAL adalah empati. Dimana pengguna jasa mempunyai harapan bahwa PTS sebagai organisasi yang tentunya memiliki *high-contact service* dengan pengguna jasanya haruslah memiliki keterampilan interpersonal yang baik karena kemampuan membina hubungan dengan pengguna jasa sangat dibutuhkan dalam berurusan dengan orang banyak,

Citra Merk Lembaga (*Corporate brand image*)

Citra (*image*) adalah kepercayaan ide dan impresi seseorang terhadap sesuatu (Kotler dan Keller, 2006). Citra merupakan kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai perusahaan, mengenai suatu obyek, orang atau lembaga. (Cropton dalam Alma, 2007). Sedangkan menurut (Huddleston dalam Alma, 2007) Komponen yang membentuk citra perguruan tinggi adalah Reputasi akademis atau mutu akademis perguruan tinggi, penampilan kampus, biaya, lokasi, jarak dari rumah tempat tinggal, kemungkinan karier masa depan dan kegiatan sosial)

Bagi perguruan tinggi, citra adalah nyawa dari layanan pendidikan tinggi dan diferensiasi *value* (nilai) yang diberikan kepada perguruan tinggi tersebut. Sedangkan, bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan tinggi, citra adalah diferensiasi nilai, jaminan dan konsistensi mutu layanan pendidikan tinggi yang diterima.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dahani Dahanai Buntok alamat Jalan Cut Nyak Dien No. 09A Buntok Kalimantan Tengah.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Kuesioner.

Metode Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi, untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Untuk melihat hubungan antara variabel yang dipergunakan rumus regresi berganda (Umar Husein 2000)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Citra Lembaga)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = bukti fisik

X₂ = realitas

X₃ = daya tanggap

X₄ = jaminan

X₅ = empati

Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji ini di gunakan untuk mengetahui apakah variabel (X₁, X₂, ...) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y)

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji T)

Uji ini di gunakan untuk mengetahui apakah dalam model variable independen (X₁, X₂, ..., X_n) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas di gunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang di gunakan dapat di andalkandan tetap konsisten jika pengukuran

tersebut di ulang, dalam penelitian ini di gunakan metode Cronbach's Alpa. Metode Cronbach's Alpa sangat cocok di gunakan pada sekor berbentuk skala (misalkan 1-4, 1-5).Rumus Reliabilitas dengan metode Alpa (Arikunto 2002:112)

PEMBAHASAN

Rekapitulasi Jawaban kuisisioner

Rekapitulasi Hasil jawaban kuisisioner yang di dapat dari 107 responden mahasiswa Sekolah Tinggi Dahani Dahanai Buntok yang terdiri dari variabel bukti langsung, kehandalan, sikap tanggap, jaminan, empati, dan Citra Lembaga. Di masukkan dalam tabel rekapitulasi jawaban.

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Untuk Mengukur Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Citra

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas

no	Item	Hasil Uji	r- Tabel	Kesimpulan
1	Bukti Langsung (X_1)	0,8	0,1	Valid
2	Kehandalan (X_2)	0,7	0,1	Valid
3	Sikap Tanggap (X_3)	0,8	0,1	Valid
4	Jaminan (X_4)	0,7	0,1	Valid
5	Empati (X_5)	0,8	0,1	Valid
6	Citra Lembaga (Y)	0,8	0,1	Valid

Table 4.3 Hasil Uji Reabilitas

no	Item	Cronbach's Alpha	r- Tabel	Kesimpulan
1	Bukti Langsung (X_1)	0,8	0,6	reliable
2	Kehandalan (X_2)	0,8	0,6	reliable

3	Sikap Tanggap (X_3)	0,7	0,6	reliable
4	Jaminan (X_4)	0,7	0,6	reliable
5	Empati (X_5)	0,8	0,6	reliable
6	Citra Lembaga (Y)	0,8	0,6	reliable

Uji Asumsi Klasik

Untuk pengujian asumsi-asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda penulis menggunakan tiga uji yaitu :

Uji Multikolinearitas

Dari hasil koefisien dapat di lihat nilai VIF untuk bukti langsung (X_1) sebesar 1,624, keandalan (X_2) sebesar 2,048, sikap tanggap (X_3) sebesar 1,429, jaminan (X_4) sebesar 1,536 dan empati (X_5) sebesar 1,432. . Karena nilai VIF dari keseluruhan variabel kurang dari 5 (santoso 2001) maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Dari Hasil kolerasi dapat diketahui korelasi antara Bukti Langsung (X_1) dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,628, korelasi antara Kehandalan (X_2) dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,839, korelasi antara Sikap Tanggap(X_3) dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,863, korelasi antara Jaminan (X_4) dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,826 dan korelasi antara Empati (X_5) dengan Unstandardized Residual menghasilkan nilai signifikansi 0,738. Karena nilai signifikansi korelasi lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas.

Uji Autokolerasi

Hasil dari di peroleh nilai DW (Durbin Watson) yang di dihasilkan dari model regresi adalah 1,638. Sedangkan dari tabel DW :

Signifikansi	= 0,05
Jumlah data (n)	= 107
Jumlah variabel independen (k)	

Maka diperoleh nilai (dL) sebesar 1,589 dan (dU) sebesar 1,784 (lampiran 20 tabel d). karena nilai DW (Durbin Watson) sebesar 1,638 berada Pada daerah antara dL dan dU, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (berada didaerah keraguan).

Mengukur Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Citra Lembaga Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menghitung besarnya pengaruh kuantitatif hubungan antara variabel menggunakan analisis regresi linier berganda melalui program SPSS 17.0 di peroleh hasil sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 9,668 + 0,026X_1 + 0,107X_2 - 0,101X_3 + 0,351X_4 + 0,118X_5$$

Keterangan :

Y	: Citra Lembaga
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	: Koefisien regresi
X_1	: Bukti Langsung
X_2	: Keandalan
X_3	: Sikap tanggap
X_4	: Jaminan
X_5	: Empati

Di peroleh nilai konstanta (a) 9,668 yang artinya jika bukti langsung (X_1), keandalan (X_2), sikap tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5). Nilainya 0, maka nilai citra lembaga adalah 9,688. Dari tabel koefisien regresi di dapat hasil untuk variabel X_1 sebesar 0,026, X_2 sebesar 0,0107, X_3 sebesar -0,101, X_4 sebesar 0,122, X_5 sebesar 0,118, dari hasil di atas dapat di liat untuk nilai X_1, X_2, X_4, X_5 memiliki hubungan positif dengan citra lembaga (Y). dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. jadi dapat di simpulkan semakin meningkat nilai bukti langsung,

keandalan, jaminan, dan empati maka nilai citra lembaga akan semakin meningkat. Sedangkan untuk sikap tanggap (X_3) koefisien regresi variabel sebesar -0,101, artinya jika Sikap tanggap (X_3) mengalami kenaikan sebanyak 1, maka nilai citra lembaga (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,101 dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara sikap tanggap dengan Citra Lembaga, semakin naik Responsiveness, maka semakin turun nilai Citra lembaga.

Pengaruh Layanan Akademik menggunakan uji Simultan (uji F) Terhadap Citra Lembaga Di STIE DD

Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan signifikansi 5 % diperoleh F hitung > F tabel, $7,864 > 2,304$ maka H_0 ditolak artinya Aspek Tangibles (X_1), Aspek Reliability (X_2), Aspek Responsiveness (X_3), Aspek Assurance (X_4) dan Aspek Empathy (X_5) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap nilai Citra Lembaga (Y) pada STIE Dahani Dahanai Buntok.

Dari hasil penelitian ini di harapkan bisa mendorong pimpinan perguruan tinggi dalam hal ini Ketua STIE DD di Buntok, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini sangat penting di lakukan mengingat persaingan di dunia pendidikan tinggi semakin tajam. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dapat mendorong terciptanya atmosfer akademik yang kondusif, sehingga tujuan pembelajaran di pendidikan tinggi dapat di capai. Mahasiswa yang di layani dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku, maka mahasiswa tadi akan menyampaikan kepada pihak di luar perguruan tinggi, sehingga akan meningkatkan daya saing untuk mendapatkan mahasiswa baru akan semakin besar.

Temuan dalam penelitian ini di perkuat oleh penelitian yang telah di lakukan oleh Rio sudirman (2012) dengan judul Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dan Citra Perguruan Tinggi. Hasil penelitian di laporkan adanya pengaruh

yang kuat antara kualitas layanan akademik dengan citra lembaga.

Dari hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa citra adalah persepsi berdasarkan pengetahuan masyarakat tentang lembaga tertentu. Dalam perguruan tinggi yang melibatkan masyarakat, semakin sering pihak perguruan tinggi melakukan seminar, lokakarya, dan publikasi ilmiah maka akan meningkatkan citra perguruan tinggi itu sendiri.

Pengaruh Layanan Akademik terhadap citra secara parsial (uji t)

Untuk mengetahui pengaruh layanan akademik terhadap citra secara parsial penulis menggunakan uji t untuk aspek bukti langsung (X_1), aspek keandalan (X_2), aspek sikap tanggap (X_3), dan aspek empati (X_5) di peroleh nilai hitung $< t$ tabel, maka H_0 di terima, artinya secara parsial aspek tadi tidak berpengaruh terhadap citra, sedangkan untuk aspek jaminan (X_3) di peroleh hasil t hitung $> t$ tabel artinya secara parsial aspek jaminan berpengaruh positif dalam meningkatkan citra lembaga.

STIE DD Buntok memiliki visi Menjadi Sekolah Tinggi yang Menguasai Ilmu Ekonomi Manajemen Bertaraf Nasional, serta Misi Menyelenggarakan tri dharma perguruan tinggi yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan kewirausahaan dan bisnis. Menghasilkan lulusan yang kompeten dan memiliki jiwa wirausaha, kepemimpinan serta berakhlak mulia. Ikut serta memberdayakan masyarakat dalam pengembangan ekonomi kerakyatan. Untuk mewujudkan visi dan misi ini maka STIE DD berusaha meningkatkan mutu pelayanan salah satunya meningkatkan kemampuan dosen dan mengawasi proses pembelajaran, yang dilakukan oleh unit penjamin mutu.

Salah satu nilai positif yang dimiliki STIE DD adalah sudah terakreditasinya jurusan manajemen yang dimiliki melalui pengakuan dari Badan Akreditasi Nasional SK BAN-PT Nomor : 106/SK/BAN_PT/AK-XV/IV/2013 dengan nilai C. sehingga memberikan

jaminan kepada mahasiswa yang belajar tentang pengakuan status dan ijazah

Variabel yang paling berpengaruh/Dominan

Variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel X_3 dan X_4 . Untuk variabel X_3 untuk uji regresi memberikan pengaruh yang negatif terhadap citra lembaga, sedangkan untuk variabel X_4 dengan uji parsial (uji t) di peroleh hasil t hitung lebih besar dari t tabel yang artinya variabel ini memberikan nilai positif yang mengangkat citra lembaga.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Citra Lembaga Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dahani Dahanai Buntok dapat di tarik kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil regresi linier berganda dapat di lihat bahwa Aspek Tangibles (X_1), Aspek Reliability (X_2), Aspek Assurance (X_4), Aspek Empathy (X_5) koefisiennya bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel X_1 , X_2 , X_4 , X_5 dengan Citra Lembaga (Y). sedangkan Aspek Responsiveness X_3 koefisiennya bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara X_3 dengan citra lembaga.
2. Untuk uji koefisien regresi secara simultan (uji F) dapat di lihat bahwa Aspek Tangibles (X_1), Aspek Reliability (X_2), Aspek Responsiveness X_3 Aspek Assurance (X_4), Aspek Empathy (X_5) secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai citra lembaga (Y) pada STIE DD Buntok.
3. Untuk Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) untuk Aspek Aspek Tangibles (X_1), Aspek Reliability (X_2), Aspek Responsiveness X_3 , Aspek Empathy (X_5) t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima artinya secara parsial variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_5 tidak berpengaruh terhadap nilai Citra Lembaga (Y) pada STIE DD. Sedangkan Aspek Assurance (X_4) t hitung $> t$ tabel yaitu $2,875 > 1,984$ maka H_0 di tolak secara Parsial artinya secara parsial Aspek Assurance berpengaruh terhadap nilai Citra

Lembaga pada STIE Dahani Dahanai Buntok. T hitung positif artinya Aspek Assurance berpengaruh positif terhadap nilai Citra Lembaga di STIE Dahani Dahanai Buntok

4. Dari hasil penelitian ini dapat di lihat bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kenaikan citra lembaga STIE DD buntok adalah Aspek Assurance (X_4).

Saran

1. Untuk lebih meningkatkan pelayanan akademik terhadap mahasiswa maka pihak STIE DD harus memperbaiki kinerja dosen dan tenaga pendidik. Dosen sebagai tombak utama pengajaran harus mampu untuk berinteraksi aktif dengan mahasiswa, terutam dosen pembimbing akademik. Pihak pengelola pun harus membuat jadwal teratur waktu konsultasi orang tua apa bila anak-anaknya mendapat masalah.
2. STIE DD harus terus memperbaiki mutu pendidikan salah satunya dengan cara meningkatkan kualitas keilmuan dosen-dosen yang mengajar.
3. Di harapkan STIE DD Buntok dapat mengajukan reakriditasi yang baru untuk meningkatkan nilai C menjadi nilai yang lebih baik. hal ini tentu akan semakin meningkatkan citra lembaga di mata pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfani, H. Muhammad, 2007. *Filsafat ilmu dan Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: FE. Uniska M. Arsyad Al Banjary.
- Anhar, Deli, 2007. *Hubungan Kinerja Dosen Dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Pada Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin*. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.
- Blau, Peter M. & Meyer, Marshall W., 2000. *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.

- Keban, Yeremias T, 2008. *Enam Dimensi Strategis Adinistrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, AA. Prabu, 2005. *Evolusi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Mantra, Ida Bagoes, 2004. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Miftah, Thoah, 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. RajaGrafmndo Persada.
- Nawawi, H. Hadari, 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nimran, Umar, 2009. *Perilaku Organisasi*. Malang: Laros.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A, 2008. *Peritaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safiie, H. Inu Kencana, 2004. *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.