
Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Dalam Pembelajaran di Prodi Diploma Tiga Fisioterapi Universitas Widya Husada Semarang

Analysis of Student Satisfaction on Lecturer Performance in Learning in Physiotherapy Diploma Three Study Program, Widya Husada University Semarang

Didik Purnomo¹, Suci Amanati², Irawan Wibisono³

Universitas Widya Husada Semarang

*purnomodidik833@gmail.com, suci.amanati@uwhs.ac.id, irawan.wibisono@uwhs.ac.id

ABSTRAK

Riset ini bertujuan melihat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Universitas Widya Husada Semarang Prodi Diploma Tiga Fisioterapi, jumlah subjek 127 mahasiswa. Dalam riset ini, penulis menggunakan metode deskriptif analitis. Analisis deskriptif menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran. Dalam komponen tangible hasil analisis menunjukkan 22% sangat puas, 55% puas, 19% cukup puas, 3% kurang puas, 1% tidak puas, indikator *realibility* atau reliabilitas responden 23% sangat puas, 56% puas, 17% agak puas, 3% kurang puas, 1% tidak puas, *responsiveness* atau dayavtanggap 20% sangat puas, 53%4 puas; agak puas puas, 2% kurang puas dan 1% tidak puas, *assurance* atau jaminan 24% sangat puas, 48% puas, 24% cukup puas, 3% tidak puas, 1% tidak puas, *empati* atau *empathy* 23% responden menjawab sangat puas, 50% puas, 22 cukup puas, 4% kurang puas, 1% tidak puas.

Kata kunci : Kepuasan Mahasiswa, Kinerja Dosen, Pembelajaran

ABSTRACT

This research aims to look at student satisfaction with the performance of lecturers at Widya Husada University Semarang Study Program Three Physiotherapy, the number of subjects is 127 students. In this research, the writer uses descriptive analytical method. Descriptive analysis shows student satisfaction with lecturer performance in learning. In the tangible component, the results of the analysis show that 22% are very satisfied, 55% are satisfied, 19% are quite satisfied, 3% are not satisfied. satisfied, 1% dissatisfied, indicators of reliability or reliability of respondents 23% very satisfied, 56% satisfied, 17% somewhat satisfied, 3% less satisfied, 1% dissatisfied, responsiveness or responsiveness 20% very satisfied, 53%4 satisfied; somewhat satisfied satisfied, 2% dissatisfied and 1% dissatisfied, assurance or guarantee 24% very satisfied, 48% satisfied, 24% quite satisfied, 3% dissatisfied, 1% dissatisfied, empathy or empathy 23% of respondents answered very satisfied , 50% satisfied, 22 quite satisfied, 4% less satisfied, 1% dissatisfied.

Keyword: Student Satisfaction, Lecturer Performance in Learning

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal penting dalam pembangunan bangsa. Masyarakat saat ini mulai selektif dalam memilih tempat pendidikan yang baik dan berkualitas sehingga sesuai dengan tuntutan jaman dan perkembangan pendidikan Universitas Widya Husada Semarang memandang perlu memperhatikan kualitas pendidikan.

Salah satu indikator kualitas pendidikan adalah tenaga pengajar. Tenaga pengajar di perguruan tinggi adalah dosen, dosen di harapkan menjadi seorang pendidik professional dan seorang ilmuwan yang mampu melaksanakan tri dharma pendidikan. Dosen di harapkan mampu mnetransformasikan keilmuannya kepada peserta didik sehingga akan berdampak pada kecerdasan anak bangsa serta menelurkan dan menghasilkan generasi penerus bangsa yang berkualitas dan memeiliki daya saing tinggi/kompetensi yang tinggi dan dampaknya apabila sebuah perguruan tinggi memiliki tenaga pengajar yang baik dan professional akan berdampak pada kepuasan peserta didik terhadap pembelajaran di lembaga pendidikan tempat mereka belajar. Menurut Yusain (2018:2), sebagai pelaksana tridharma perguruan tinggi, dosen harus mampu membangun karakter dan kecerdasan ilmiah pada peserta didik demi kemajuan bangsa

selanjutnya. Sudah menjadi keinginan perguruan tinggi swasta untuk menciptakan lulusan yang unggul, sehingga diharapkan para dosen perguruan tinggi swasta dapat mendorong, mempromosikan, membimbing, mengajak, mengarahkan dan menggerakkan mahasiswa untuk meningkatkan kinerjanya. Hal ini menjadikan dosen sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan tinggi di perguruan tinggi. Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai, menurut tugas yang dibebankan kepadanya (Mangkunegara, 2017:67), menurut Robbins, (2016:260) kinerja mengukur seberapa banyak yang dicapai karyawan, beberapa indikator pengukurnya adalah: 1. kualitas kerja; 2. Kuantitas; 3. Akurasi, 4. Efisiensi, 5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah 1. Efisiensi dan efektivitas, 2. Wewenang dan tanggung jawab 3. Disiplin, 4. Inisiatif, (Sutrisno, 2016:9)

Mutu pendidikan dan pembelajaran yang baik ditentukan oleh tenaga pengajar yang mengajar sesuai dengan tugas dan kewajibannya yang amanatkan kepadanya. Hasil belajar yang baik jika dosen menyampaikan pembelajaran perkuliahan sesuai dengan atauran yang ada, dimana dosen mempunyai semua komponen perangkat pembelajaran, untuk mendukung efektivitas kerja tenaga pengajar, diperlukan kualitas perkuliahan yang sesuai dengan standar proses dan pembelajaran. Untuk menunjang kepuasan mahasiswa, dosen harus memperhatikan kualitas pelayanan dalam proses pembelajaran. kualitas pelayanan adalah suatu jenis penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima pada tingkat pelayanan yang diharapkan, jika pelayanan yang diterima atau dialami memenuhi harapan maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan, (Kotler, 2019). Indikator kualitas layanan adalah: 1. Reliabilty 2. Responsiveness 3. Trust 4. Empati 5. Bukti fisik (*tangible*), (Tjipto dan Chandra, 2019).

Salah satu indikator keberhasilan pembelajaran adalah pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa selama proses pembelajaran di kelas. Mahasiswa dapat merasakan dampak paparan dosen dengan mengikuti perkuliahan dan belajar di kampus. Kepuasan tersebut tercermin dari keikutsertaan mahasiswa dalam pembelajaran di prodi Fisioterapi. Menurut Kotler dan Keller (2018:138), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi ketika kinerja yang dirasakan dari suatu produk (atau hasil) dibandingkan dengan harapan, jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan kecewa. tidak puas, sedangkan Tjiptono (2014:353) menganggap kepuasan pelanggan sebagai emosi yang muncul sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap pengalaman produk atau layanan. Berdasarkan definisi dari beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tercipta dengan membandingkan harapan dengan kinerja yang dicapai saat menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut Indrasari (2019:92), indikator yang mengukur kepuasan pelanggan adalah: 1. Pemenuhan harapan yaitu. Kepuasan tidak diukur secara langsung, tetapi ditentukan berdasarkan kesepakatan atau perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan, 2. Kunjungan minat yaitu. Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan. 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan, atau kepuasan pelanggan, diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, misalnya keluarga, teman dll. Mahasiswa dalam hal ini yang mendapatkan keuntungan terhadap layanan pendidikan. Agar mahasiswa senang dan puas selama mengikuti pendidikan di sebuah perguruan tinggi tentu perguruan tinggi akan memberikan pelayanan yang paling baik kepada mahasiswa. Namun di sisi lain, mahasiswa merasa tidak puas ketika pelayanan atau hasil belajarnya seperti yang dia inginkan, dengan demikian lembaga/institusi pendidikan yang bermutu diwajibkan mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada peserta didik, dimsnns peserta didiknya sebagai konsumen atau pengguna jasa pendidikan dapat merasa puas.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada mahasiswa tingkat 1, 2 dan 3 Prodi Diploma III Fisioterapi Universitas Widya Husada Semarang pada saat penelitian dilakukan pada bulan Mei 2023. Populasi penelitian adalah 127 mahasiswa melalui kuesioner. Data diolah dan dianalisis :

Menggunakan Analisis deskriptif. Analisis deskriptif menunjukkan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pembelajaran. Dalam penelitian ini melakukan analisis variabel tunggal kepuasan mahasiswa yang diukur menggunakan 5 dimensi yaitu kepuasan menentukan kualitas pelayanan. Variabel dan definisi operasional adalah sebagai berikut:

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Ukur	Kriteria Penilaian
Dimensi Tangible (bukti langsung)	Bentuk fisik yang ada pada dosen saat melaksanakan proses perkuliahan yang bisa dirasakan serta dapat di lihat langsung oleh mahasiswa. indikator penilaiannya adalah : dosen berpenampilan menarik dan meyakinkan, fasilitas fisik, dan sarana komunikasi.	Likert	SP : sangat puas., P : Puas., CP : Cukup Puas., KP: Kurang Puas., dan TP : Tidak Puas.
Dimensi Responsiveness (daya tanggap)	Respon atau ketepatan tindakan dari dosen dalam membantumahasiswa sebagai pemakai jasa. Adapun indikator penilaiannya adalah kesediaan dosenmembantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitannya, kesediaan dosen menyediakan waktuuntuk berkonsultasi di luar jam mengajar.	Likert	SP : sangat puas., P : Puas., CP : Cukup Puas., KP: Kurang Puas., dan TP : Tidak Puas.
Dimensi Assurance (jaminan)	bukti tanggung jawab dari dosen kepada mahasiswa dari segipelayanannya. Adapun indikator penilaiannya adalah pemahaman dan wawasan dosen dalammelakukan proses belajar dan mengajar.	Likert	SP : sangat puas., P : Puas., CP : Cukup Puas., KP: Kurang Puas., dan TP : Tidak Puas.
Dimensi Empathy (empati)	sikap dan perilaku dosen selama berinteraksi dengan mahasiswanya. Adapun indikator penilaiannya adalah keramahan dan perhatian dosen dalam berinteraksidengan mahasiswanya.	Likert	SP : sangat puas., P : Puas., CP : Cukup Puas., KP: Kurang Puas., dan TP : Tidak Puas.

Tahapan – tahapan sebagai berikut :

1. Evaluasi, yaitu memberikan skor untuk pertanyaan kuesioner
2. Tabulasi dan analisis, perhitungan data dimana di lakukan pencatatan berdasar jenis data yang dikumpulkan, data berupa kualitatif kemudian dirubah jadi data kuantitatif yang dipergunakan analisis statistik yaitu rumus statistik berupa (persentase) dalam menggambarkan hasil penelitian dengan rumus sebagai berikut:

$$P = F/N \times 100$$

Keterangan : P = Angket Persentase
 F = Frekuensi Jawaban
 N = Banyaknya Responden

Penelitian ini menggunakan skala 5 poin (Likert) terdiri dari: Sangat puas, Puas, Cukup puas, kurang puas dan tidak puas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sehubungan data yang di dapatkan dalam penelitian di atas terkait kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Prodi Diploma tiga Fisioterapi Universitas Widya Husada Semarang diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

Tangible (Bukti langsung)

Tabel 1. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *tangible*

No	Aspek	Penilaian (%)					Σ
		SP	P	CP	KP	TP	
1	Dosen Menggunakan strategi pembelajaran yang menarik	18	53	22	4	1	100
2	Dosen menggunakan media/alat bantu pembelajaran yang menarik	21	54	23	1	1	100
3	Dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik dan mudah dipahami dalam menerangkan perkuliahan	16	56	19	9	0	100
4	Suara Dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan	26	50	20	2	1	100
5	Dosen berpenampilan menarik dan berpakaian rapi dan sopan	28	61	10	1	0	100
		109	274	94	17	3	
	Rata-Rata (%)	22	55	19	3	1	100 %

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Pada tabel di atas di dapatkan pada aspek *tangible* 22% sangat puas, 55 % mahasiswa puas dengan kinerja dosen, 3 % dan 1% kurang puas dan tidak puas. Dimana dapat di artikan, penggunaan strategi belajar, pemilihan media cara berkomunikasi dosen dan penampilan dosen selama proses pembelajaran telah baik bagi mahasiswa, akan tetapi dosen juga perlu memperhatikan di mana mahasiswa kurang puas dan tidak puas terutama di komponen penggunaan bahasa, dan strategi pembelajaran selama perkuliahan di kelas.

Reability (keandalan)

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *reability*

No	Aspek	Penilaian (%)					Σ
		SP	P	CP	KP	TP	
1	Dosen menjelaskan sistem perkuliahan, reference, aturan,dan sistem evaluasi dan tugas pada perkuliahan pertama.	13	55	27	4	0	100
2	Dosen menyampaikan tata tertib perkuliahan	25	62	12	1	0	100
3	Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu.	18	58	18	5	1	100
4	Dosen mampu menjelaskan dengan baik	32	51	14	2	1	100
5	Dosen Memberikan tugas yang sesuai topik pembelajaran dan memberikan umpan balik.	21	56	15	5	3	100
		109	282	86	17	5	
	Rata-Rata (%)	23	56	17	3	1	100 %

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Pada tabel di atas di dapatkan pada aspek reliabilitas 23% sangat puas dan 56% puas kepada kinerja dosen, 3% serta 1% di dapatkan kurang puas dan tidak puas dengan, dimana dapat di artikan sistem perkuliahan, mengkomunikasikan peraturan perkuliahan, memberikan tugas dan feedback, dosen datang, menyelesaikan kuliah secara ontime sudah dilakukan dengan baik bagi mahasiswa, akan tetapi dosen juga perlu memperhatikan di mana mahasiswa kurang puas dan tidak puas terutama di komponen dosen memulai dan mengakhiri kuliah secara ontime sesuai jadwal.

Responsiveness (daya tanggap)

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *responsiveness*

No	Aspek	Penilaian (%)					Σ
		SP	P	CP	KP	TP	
1	Kesigapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa	21	52	23	2	0	100
2	Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran.	25	47	25	2	2	100
3	Dosen menumbuhkan suasana belajar yang menyenangkan.	18	58	23	1	0	100
4	Adanya jadwal konsultasi yang disediakan.	15	55	25	2	0	100
		79	212	96	7	2	
	Rata-Rata (%)	20	53	24	2	1	100 %

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas.

Dari tabel di aspek *responsiveness* di atas terlihat bahwa 20% mahasiswa sangat puas, 53% puas kepada kinerja dosen, 2% tidak puas dan 1% kurang puas. dapat diartikan daya tanggap dosen untuk menjawab pertanyaan mahasiswa, meningkatkan keinginan dan motivasi mahasiswa dalam belajar, menciptakan kondisi belajar yang menyenangkan, menyusun skedul konsultasi mahasiswa dilaksanakan secara baik, akan tetapi dosen juga perlu memperhatikan di mana mahasiswa kurang puas dan tidak puas terutama di komponen jadwal konsultasi, meningkatkan keinginan dan motivasi mahasiswa dalam belajar.

Assurance (jaminan)

Tabel 4. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *assurance*

No	Aspek	Penilaian (%)					Σ
		SP	P	CP	KP	TP	
1	Dosen mengembalikan lembar jawaban kepada mahasiswa	16	53	27	4	0	100
2	Dosen memiliki standar Penilaian yang tertuang dalam silabus.	25	47	25	2	1	100
3	Dosen mengumumkan nilai ujian tepat waktu.	31	45	19	3	2	100
		72	145	71	9	3	
	Rata-Rata (%)	24	48	24	3	1	100 %

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas

Pada tabel di atas di dapatkan pada aspek *Assurance* 24% sangat puas, 48 % mahasiswa puas dengan kinerja dosen, 3 % dan 1% kurang puas dan tidak puas, dimana dapat di artikan proses pembelajaran telah baik bagi mahasiswa pada komponen *assurance* ini di ketiga aspek di atas, akan tetapi dosen juga perlu memperhatikan hasil di atas di mana mahasiswa kurang puas dan tidak puas terutama di komponen dosen mengembalikan lembar jawaban mahasiswa dan pengumuman nilai ujian secara tepat waktu.

Empati (empathy)

Tabel 5. Distribusi frekuensi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen pada dimensi *empathy*

No	Aspek	Penilaian (%)					Σ
		SP	P	CP	KP	TP	
1	Dosen memberikan perhatian terhadap kemajuan mahasiswa.	21	51	22	4	2	127
2	Dosen membantu mahasiswa dalam perkuliahan.	23	53	21	3	0	127
3	Dosen memberikan masukan dan pujian terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan dengan baik.	26	46	24	4	0	127
		70	150	67	11	2	
	Rata-Rata (%)	23	50	22	4	1	100 %

Keterangan : SP : sangat puas., P : Puas.,CP : Cukup Puas.,KP: Kurang Puas.,dan TP : Tidak Puas

Pada tabel di atas di dapatkan pada aspek Empati 23% sangat puas, 50 % mahasiswa puas dengan kinerja dosen 4 % dan 1% kurang puas dan tidak puas, dimana dapat di artikan, selama proses pembelajaran telah baik bagi mahasiswa di komponen empati ini di ketiga aspek di atas, akan tetapi dosen juga perlu memperhatikan di mana mahasiswa kurang puas dan tidak puas terutama di komponen penggunaan dosen memberikan pujian dan perhatian kepada mahasiswa.

PEMBAHASAN

Dari analisis terhadap hasil kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di Prodi Diploma Tiga Fisioterapi Universitas Widya Husada Semarang pada komponen *tangible* dapat di simpulkan mahasiswa puas dengan kinerja dosen. Hal tersebut tercermin dari komponen dalam penggunaan strategi pembelajaran yang baik sangat puas dan 53% puas, memanfaatkan dan menggunakan media perkuliahan yang menarik 54% puas, penggunaan bahasa yang menarik, mudah di pahami selama proses pembelajaran 56% puas, suara yang jelas saat pembelajaran 50% puas, penampilan, kerapian dan kesopanan dosen juga di nilai baik 61% puas, pada komponen reliabilitas mahasiswa juga menilai puas terhadap hal ini di mana di komponen ini di dapatkan hasil 55% puas dalam dosen dalam penjelasan sistem perkuliahan, penyampaian aturan perkuliahan 62% puas, dosen memulai dan mengakhiri kuliah secara ontime 58% puas, 51% puas di komponen dosen dalam menjelaskan sistem perkuliahan dan 56% puas dosen dalam memberikan tugas sesuai dengan tema/topik pembelajaran dan memberikan komentar kepada mahasiswa. *Responsiveness* mahasiswa menilai kinerja dosen di komponen ini juga puas, dapat di lihat dalam kesiapan dosen dalam menjawab pertanyaan 52% puas, menumbuhkan motivasi belajar mahasiswa 47% puas, membuat suasana pembelajaran yang menarik 58% puas, menyediakan jadwal bimbingan di luar jam perkuliahan 55% puas. *Assurance* juga di dapatkan hasil puas terhadap kinerja dosen di mana di dapatkan hasil 53 % puas di komponen dosen mengembalikan lembar jawab ujian, 47% puas dalam dosen memiliki standar penilaian, 45% mengumpulkan nilai tepat waktu. Empati juga tergolong puas di mana dapat di lihat dosen memperhatikan perkembangan mahasiswa 51% puas, dosen membantu masalah mahasiswa 53% puas, dosen memuji dan menjawab pertanyaan 46%.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan :

1. Aspek *tangible* kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di peroleh hasil 55% puas
2. Aspek *reliabilitas* di dapatkan hasil kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa 56 % puas.
3. Aspek *responsiveness* hasil kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa 53% puas.
4. Aspek *Assurance* kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di peroleh hasil 48 % mahasiswa puas
5. Aspek *Emphaty* kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di peroleh hasil 50% mahasiswa puas.

Saran:

1. Pada aspek tangible di rekomendasikan dosen lebih meningkatkan cara pembelajaran dengan menggunakan metode pembelajaran yang menarik dengan startegi pendekatan pembelajaran terkini dan penggunaan komunikasi dan bahasa yang menarik bagi mahasiswa
2. Pada aspek reliabliltas di rekomendasikan dosen selalu memulai dan mengakhiri perkuliahan sesuai dengan jam dan jadwal yang ada.
3. Pada aspek responsivness di rekomendasikan agar dosen dapat memotivasi mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran di kelas terhadap mata kuliahnya dan mau menyediakan waktu konsultasi di luar jam kuliah.
4. Pada aspek assurance di rekomendasikan agar dosen dapat mengumumkan/yudisium nilai mahasiswa sesuai waktu yang telah di tentukan dan di harapkan dosen dapat membagikan lembar jawab hasil ujian mahasiswa.
5. Pada aspek emphaty di rekomendasikan dosen dapat memperhatikan komponen terhadap evaluasi kemajuan hasil belajar mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Chandra, S.M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena. *Jurnal EMBA*. 3. (3)
- Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Fandi, Tjiptono, (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Indrasari, Meithiana, (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller, (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan Firmansyah : M.A Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nazir, Moh, Sikumbang, (2009). *Metode Penelitian*. Cetakan keenam. Penerbit Ghalia Indonesia :BogorTjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi
- Yusaini. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) di Provinsi Aceh. Disertasi (Medan: Program Pascasarjana Universitas Negeri Medan).

© 2023 Didik Purnomo dibawah Lisensi [Creative Commons Attribution 4.0 Internasional License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)