

## Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual-QFD

**Rina Sri Wulandari**

Teknik Industri, Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia

\*[rinasriwulandari.ti@unusida.ac.id](mailto:rinasriwulandari.ti@unusida.ac.id)

### OPEN ACCESS

**Citation:** Rina Sri Wulandari. 2020. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual-QFD. *Journal of Research and Technology* Vol. 6 No. 2 Desember 2020: 313–324.

### Abstract

*Quality is very important in the world of education. Students as one of the main stakeholders in the world of education play an important role in measuring the quality of education. To improve its quality and measure its performance, Nahdlatul Ulama University Sidoarjo (UNUSIDA) measures the quality of its services. Service quality (Servqual) is a method that can be used to measure service quality in educational institutions. In this research, there are 42 indicators with 5 attributes used to measure service quality. Of the 42 indicators, look for indicators that have a negative gap. To find the gap value, a questionnaire was distributed to UNUSIDA students to find a picture of the expectations and reality of the services they have received so far. Gaps that obtain the largest negative values will be re-measured using the Quality Function Deployment (QFD) method to determine indicators that must immediately receive priority for improvement. In this research, seven indicators received the largest negative value and must be immediately improved.*

**Keywords:** *Servqual, QFD, Gap, Indikator.*

### Abstrak

*Kualitas menjadi hal yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Mahasiswa sebagai salah satu stakeholder utama dalam dunia pendidikan memegang peranan kunci untuk pengukuran kualitas pendidikan. Untuk meningkatkan kualitasnya serta melakukan pengukuran terhadap kinerjanya, maka Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo (UNUSIDA) melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanannya. Servis quality (Servqual) merupakan metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan dalam institusi pendidikan. Dalam penelitian ini, terdapat 42 indikator dengan 5 atribut yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Dari 42 indikator tersebut dicari indikator yang memiliki gap bernilai negatif. Untuk mencari nilai gap dilakukan penyebaran kuesioner pada mahasiswa UNUSIDA untuk mencari kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada pelayanan yang selama ini diperoleh. Gap yang memperoleh nilai negatif terbesar akan dilakukan pengukuran kembali dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) untuk menentukan indikator-indikator yang harus segera*

mendapat prioritas perbaikan. Pada penelitiann ini terdapat tujuh indikator yang memperoleh nilai negatif terbesar dan harus segera mendapatkan perbaikan.

**Kata Kunci:** *Servqual, QFD, Gap, Indikator.*

## 1. Pendahuluan

Fakta membuktikan bahwa pendidikan tinggi memegang peranan penting dalam pencapaian pembangunan ekonomi. Pada dasarnya, perguruan tinggi diharapkan membekali mahasiswanya terampil dengan semua keterampilan teknis, manajerial, profesional, dan lainnya yang diperlukan dalam dunia kerja. Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo (UNUSIDA) merupakan institusi pendidikan yang bertujuan untuk membantu peningkatan pembangunan ekonomi negara. Salah satu upaya UNUSIDA untuk menciptakan pendidikan yang berkualitas adalah dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Semakin banyaknya jumlah universitas swasta yang berada dekat dengan Kabupaten Sidoarjo, juga menuntut UNUSIDA harus terus berbenah meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa sebagai pelanggan utamanya.

Menurut Onditi & Wechuli (2017), kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan perspektif bagaimana pengguna layanan atau konsumen menilai layanan berdasarkan apa yang telah dialaminya. Parasuman et al. (1990), Badri et al. (2005), membagi dimensi kualitas menjadi lima kriteria antara lain:

- a. *Tangibles*: fasilitas, kemudahan aksesibilitas serta penampilan personel.
- b. *Empathy*: memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.
- c. *Reliability*: kemampuan untuk melakukan layanan secara andal, akurat dan konsisten.
- d. *Responsiveness*: kemauan untuk memberikan layanan yang cepat untuk membantu pelanggan.
- e. *Assurance*: kemauan dari karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Teeroovengadum (2016) mendeskripsikan kualitas pelayanan sebagai sikap yang berkaitan dengan kepuasan yang membandingkan antara harapan dan persepsi kinerja suatu institusi atau organisasi. Shah (2013) menyatakan bahwa, bagi institusi pendidikan tinggi, sangat penting untuk menerapkan pendekatan pemangku kepentingan terhadap manajemen strategis

karena beragamnya pemangku kepentingan yang penting untuk evaluasi internal dan eksternal, penjaminan mutu, pengembangan program studi, dan lain-lain. Pendekatan terhadap manajemen strategis ini bertujuan untuk memahami tuntutan manajemen strategis. pemangku kepentingan dan hubungan pemangku kepentingan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan kelembagaan. Menurut Beaumont (2012), mahasiswa adalah pemangku kepentingan utama bagi institusi pendidikan tinggi dan oleh karena itu menilai kualitas layanan dari sudut pandang mereka sangat penting untuk melakukan perbaikan di institusi pendidikan tinggi.

Menurut Pike (2004) situasi persaingan yang semakin tinggi di bidang pendidikan tinggi, konsep orientasi kepada pelanggan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan. Konsep ini diperlukan, terutama bagi institusi pendidikan yang berusaha bersaing dengan institusi pendidikan lainnya. Manajemen harus dapat memantau persepsi siswa yang dapat menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan mahasiswa dapat menjadi sarana promosi yang efektif ditengah persaingan pada pendidikan tinggi. Menurut Anantha dkk (2012), kepuasan mahasiswa tidak terbatas pada perkuliahan di kelas atau dosen selama jam konsultasi tetapi mencakup pengalaman mahasiswa saat berinteraksi dengan staf non – akademik, infrastruktur fisik dan non – lainnya. Aspek nonakademik pada kehidupan kampus seperti partisipasi dalam kegiatan olahraga seperti sepak bola, kegiatan unit kegiatan mahasiswa lainnya juga menjadi salah satu aspek penilaian kepuasan pada mahasiswa.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa UNUSIDA dengan menggunakan metode service quality yang dipadukan dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD digunakan untuk menentukan indikator-indikator mana saja yang menjadi prioritas perbaikan.

QFD diprakarsai oleh Mizuno dan Akao, dari Institut Teknologi Tokyo pada tahun 1960an. Diterapkan pertama kali di Mitsubishi Heavy Industries Limited di Galangan Kapal Kobe, Jepang pada tahun 1972, dan telah berhasil digunakan dalam desain produk dan layanan oleh banyak organisasi. Terutama sebagai alat perencanaan untuk memenuhi harapan dan persyaratan pelanggan, alat ini berfokus pada kebutuhan dan

harapan pelanggan, dan sering disebut sebagai Suara Pelanggan (VOC). QFD adalah salah satu alat yang paling banyak muncul untuk memantau kualitas produk dan layanan. Ini membantu mengubah suara pelanggan menjadi suara di setiap tahap pengembangan produk dan proses (yaitu pemasaran, perencanaan strategis, desain produk, desain proses, manufaktur, distribusi, dll) (Akao dan Mazur 2003). Awalnya diterapkan dalam pengembangan produk, namun seiring berjalannya waktu, kekhasannya memaksa berbagai penulis untuk menggunakannya di lembaga pendidikan.

Wulandari, R.S., (2018) menyatakan bahwa representasi dari QFD digambarkan dalam bentuk matrix house of quality (HoQ) atau biasa juga disebut dengan rumah mutu. Matriks tersebut terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu bagian horizontal yang berisi informasi yang berkaitan dengan konsumen biasa disebut dengan *customer table*. Bagian berikutnya adalah bagian vertikal yang meruoakan informasi teknis sebagai respon bagi *input* konsumen dan disebut juga dengan *technical table*. HoQ biasa digunakan oleh tim riset dan pengembangan untuk menterjemahkan persyaratan konsumen (*customer requirement*), hasil riset pasar dan perbandingan pada data ke dalam sejumlah target teknis yang menjadi prioritas.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 10 program studi yang ada di Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, metode wawancara, dan penyebaran kuisisioner. Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan terkait penelitian ini. Metode wawancara dilakukan melalui tanya jawab dengan beberapa stakeholder yang terlibat di UNUSIDA. Sedangkan penyebaran kuisisioner berisi tentang permasalahan yang akan diteliti dan diisi oleh mahasiswa yang sedang aktif belajar di UNUSIDA. Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu *servqual* dan QFD.

Langkah-langkah yang dilakukan pada pengolahan data penelitian ini adalah:

- a. Menentukan dimensi kualitas beserta atribut pelayanan yang akan dilakukan penilaian
  - b. Uji validitas dan reliabilitas
- Uji validitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan-pernyataan yang digunakan pada kuisisioner

telah valid atau belum. Kuisisioner pada penelitian ini menggunakan 42 butir pernyataan. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan perbandingan antara nilai  $r$  tabel dan  $r$  hitung. Nilai  $r$  hitung diperoleh dari pengolahan menggunakan *software* SPSS. Jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka pernyataan dinyatakan valid dan sebaliknya.

Setelah melakukan uji validitas, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Pengolahan data pada uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS. Berdasarkan Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) pernyataan suatu kuisisioner dinyatakan reliabel atau memiliki nilai reliabilitas baik jika nilai  $\alpha > 0,6$ .

c. Menentukan nilai kepuasan konsumen

Untuk memperoleh nilai kepuasan konsumen, dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner. Pertanyaan dalam kuisisioner diberi pilihan jawaban dalam bentuk skala linkert.

d. Menentukan *planning matriks*

*Planning matrix* terdiri dari *customer needs*, *customer satisfaction performance*, *Importance to a customer*, *Goal*, *Improvement Ratio*, *Sales Point*, *Raw Weight*, *Normalized Raw Weight*.

e. Penentuan korelasi antar karakter teknis atau biasa disebut dengan *matriks house of quality* (HOQ).

f. Melakukan analisa prioritas perbaikan kualitas berdasarkan matriks HOQ.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Terdapat lima dimensi kualitas yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan atribut pelayanan yang akan digunakan sebagai indikator penilaian sebanyak 42 indikator. Tahap berikutnya dari penelitian ini adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS, maka kuisisioner yang telah disebarkan dinyatakan valid dan reliabel.

Setelah kuisisioner dinyatakan valid dan reliabel maka selanjutnya dapat dilakukan penentuan nilai kepuasan konsumen. Nilai kepuasan konsumen diperoleh dengan cara menghitung nilai GAP antara persepsi dan harapan konsumen. Nilai persepsi dan harapan konsumen diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner yang dibagikan kepada mahasiswa UNUSIDA. Kuisisioner yang dibagikan menggunakan skala linkert 5 point diantaranya: 1

(sangat tidak memuaskan), 2 (memuaskan), 3 (cukup memuaskan), 4 (memuaskan) dan 5 (sangat memuaskan). Terdapat 378 responden yang melakukan pengisian kuesioner yang telah disebar. Pada Tabel 1, dapat dilihat nilai kepuasan konsumen dalam hal ini mahasiswa UNUSIDA.

Tabel 1. Nilai Kepuasan Konsumen

Dimensi Kualitas	Kode	Indikator	Harapan	Persepsi	GAP
<i>Reliability</i>	R1	Dosen disiplin dalam waktu mengajar	3,75	3,81	-0,06
	R2	Dosen memberikan waktu kepada mahasiswa untuk mengajukan pertanyaan	4,12	4,04	0,08
	R3	Dosen menguasai materi ajar dengan baik	4,15	4,10	0,05
	R4	Jam operasional/ kerja tenaga kependidikan (akademik) sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	3,71	3,89	-0,17
	R5	Jam operasional/ kerja tenaga kependidikan (Keuangan) sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	3,75	3,83	-0,08
	R6	Jam operasional/ kerja tenaga kependidikan (kemahasiswaan) sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	3,79	3,83	-0,04
	R7	Jam operasional/ kerja tenaga kependidikan (IT) sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.	3,76	3,79	-0,03
<i>Responsiveness</i>	RE1	Tenaga kependidikan (Keuangan) memberikan tanggapan yang cepat	3,64	3,76	-0,12

Dimensi Kualitas	Kode	Indikator	Harapan	Persepsi	GAP
	RE2	Tenaga kependidikan (Akademik) memberikan tanggapan yang cepat	3,78	3,82	-0,04
	RE3	Tenaga kependidikan (kemahasiswaan) memberikan tanggapan yang cepat	3,84	3,83	0,01
	RE4	Tenaga kependidikan (IT) memberikan tanggapan yang cepat	3,73	3,81	-0,08
	RE5	Pengumuman penting dengan cepat diinformasikan kepada mahasiswa oleh tenaga kependidikan (Keuangan)	3,81	3,78	0,03
	RE6	Pengumuman penting dengan cepat diinformasikan kepada mahasiswa oleh tenaga kependidikan (Akademik)	3,89	3,85	0,04
	RE7	Pengumuman penting dengan cepat diinformasikan kepada mahasiswa oleh tenaga kependidikan (Kemahasiswaan)	3,90	3,86	0,04
	RE8	Pengumuman penting dengan cepat diinformasikan kepada mahasiswa oleh tenaga kependidikan (IT)	3,84	3,80	0,04
	RE9	Pertanyaan, permintaan, dan klaim mahasiswa ditangani dan diselesaikan tepat waktu dan segera oleh tenaga kependidikan (Keuangan)	3,73	3,74	-0,02

Dimensi Kualitas	Kode	Indikator	Harapan	Persepsi	GAP
	RE10	Pertanyaan, permintaan, dan klaim mahasiswa ditangani dan diselesaikan tepat waktu dan segera oleh tenaga kependidikan (Akademik)	3,74	3,88	-0,13
	RE11	Pertanyaan, permintaan, dan klaim mahasiswa ditangani dan diselesaikan tepat waktu dan segera oleh tenaga kependidikan (Kemahasiswaan)	3,81	3,82	-0,01
	RE12	Pertanyaan, permintaan, dan klaim mahasiswa ditangani dan diselesaikan tepat waktu dan segera oleh tenaga kependidikan (IT)	3,80	3,80	-0,01
	RE13	Ketua Program Studi memberikan perhatian khusus dan memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan	3,89	3,90	-0,01
	RE14	Dosen Wali memberikan perhatian khusus dan memberikan bantuan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan	3,90	3,92	-0,02
Assurance	A1	Dosen memberi kontrak perkuliahan pada awal perkuliahan	4,17	4,07	0,11
	A2	Materi yang diberikan Dosen berdasarkan silabus	4,02	3,92	0,10
	A3	Dosen memberikan penilaian terhadap tugas, UTS dan UAS mahasiswa secara akurat dan tepat waktu	3,95	3,92	0,03

Dimensi Kualitas	Kode	Indikator	Harapan	Persepsi	GAP
	A4	Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan, serta keterampilan komunikasi yang memadai.	3,98	3,95	0,03
<i>Empathy</i>	E1	Dosen dapat ditemui dan dihubungi oleh mahasiswa	3,81	3,82	-0,01
	E2	Tenaga kependidikan sopan, ramah, dan profesional dalam berkomunikasi dengan mahasiswa	4,05	3,98	0,07
	E3	Tenaga kependidikan (Keuangan) memberikan informasi yang mudah dipahami	3,82	3,79	0,03
	E4	Tenaga kependidikan (Akademik) memberikan informasi yang mudah dipahami	3,90	3,88	0,02
	E5	Tenaga kependidikan (Kemahasiswaan) memberikan informasi yang mudah dipahami	3,88	3,88	0,00
	E6	Tenaga kependidikan (IT) memberikan informasi yang mudah dipahami	3,86	3,82	0,04
<i>Tangible</i>	T1	Tersedia peralatan untuk proses pembelajaran (LCD, Papan Tulis, dll.)	4,01	3,96	0,06
	T2	Lingkungan kelas yang nyaman (Pencahayaannya, udara, kebisingan, dll)	3,81	3,83	-0,02
	T3	Mudah mengakses internet (wifi)	3,40	3,47	-0,07
	T4	e-learning mudah diakses	3,98	3,95	0,03
	T5	Perpustakaan online mudah diakses	3,37	3,44	-0,07

Dimensi Kualitas	Kode	Indikator	Harapan	Persepsi	GAP
	T6	Ketersediaan buku dan bahan ajar yang berhubungan dengan silabus	3,46	3,55	-0,09
	T7	Tersedia modul atau bahan ajar yang lengkap dan mudah dipahami sesuai dengan silabus	3,68	3,68	0,00
	T8	Ketersediaan laboratorium untuk pembelajaran	3,42	3,46	-0,04
	T9	Ketersediaan peralatan laboratorium	3,38	3,42	-0,05
	T10	Kantin yang nyaman	3,34	3,47	-0,13
	T11	Area parkir yang nyaman	3,68	3,72	-0,04

Berdasarkan hasil penilaian kepuasan konsumen, dari 42 indikator didapatkan 19 indikator dengan GAP bernilai positif dan 23 indikator dengan GAP bernilai negatif. Tahapan selanjutnya dari penelitian ini adalah melakukan analisis data dengan menggunakan metode QFD.

Langkah pertama dalam melakukan analisis data dengan menggunakan metode QFD adalah dengan cara menentukan *voice of customer* atau *customer needs*. Penentuan *customer needs* dilakukan berdasarkan indikator yang memiliki nilai GAP bernilai negatif. Terdapat 23 indikator dengan GAP bernilai negatif. Untuk memudahkan perbaikan, maka dilakukan prioritas rencana perbaikan dengan memilih 7 indikator yang bernilai negatif. Indikator yang dipilih menjadi prioritas merupakan indikator yang memiliki nilai negatif terbesar. Indikator-indikator yang terpilih tersebut diantaranya:

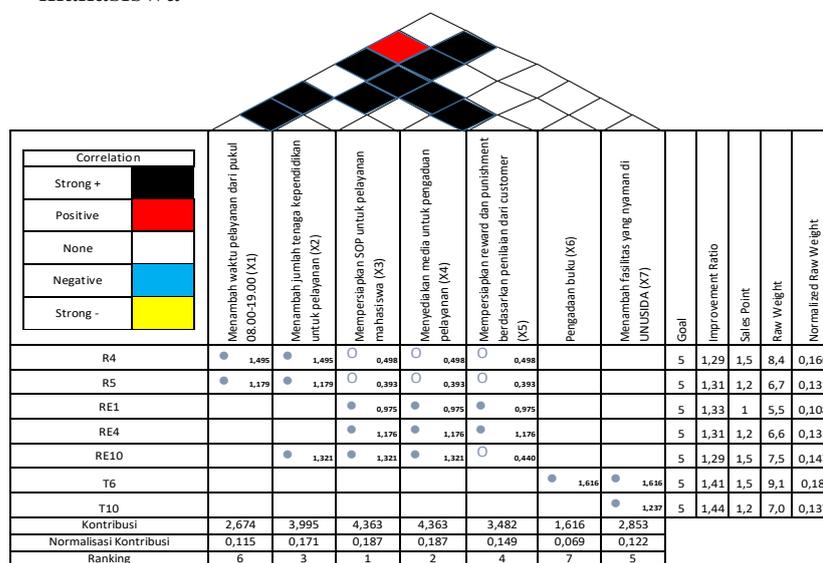
- a. Jam operasional/kerja tenaga kependidikan (akademik) sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (R4).
- b. Jam operasional/kerja tenaga kependidikan (Keuangan) sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (R5).
- c. Tenaga kependidikan (Keuangan) memberikan tanggapan yang cepat (RE1).
- d. Tenaga kependidikan (IT) memberikan tanggapan yang cepat (RE4).
- e. Pertanyaan, permintaan, dan klaim mahasiswa ditangani dan diselesaikan tepat waktu dan segera oleh tenaga kependidikan (Akademik) (RE10).

- f. Ketersediaan buku dan bahan ajar yang berhubungan dengan silabus (T6).
- g. Kantin yang nyaman (T10).

Prioritas perbaikan yang akan dilakukan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD). Selain menentukan *customer needs*, perlu ditentukan juga *planning matrix*. *Planning matrix* terdiri dari hasil *customer needs*, *importance to customer*, nilai *goal*, *improvement ratio*, *sales point*, dan *raw weight*. Pada gambar 1, dapat dilihat *house of quality* berdasarkan atribut pelayanan terhadap konsumen.

Pada Gambar 1, terdapat tujuh *technical requirement* yang merupakan hasil diskusi yang dilakukan dengan beberapa *stakeholder* yang ada di UNUSIDA. *Technical requirement* tersebut antara lain:

- a. Menambah waktu pelayananan
- b. Menambah jumlah tenaga kependidikan untuk pelayanan
- c. Mempersiapkan SOP untuk pelayanan mahasiswa
- d. Menyediakan media untuk pengaduan pelayanan
- e. Mempersiapkan *reward* dan *punishment* berdasarkan penilaian dari cutomer (mahasiswa)
- f. Pengadaan buku penunjang pembelajaran
- g. Menambah fasilitas yang menambah kenyamanan untuk mahasiswa



Gambar 1. House Of Quality Peningkatan Kualitas Pelayanan UNUSIDA

*Technical requirement* tersebut dihubungkan dengan indikator-indikator yang menjadi prioritas perbaikan. Hubungan

tersebut menggambarkan hubungan keterkaitan yang disimbolkan dengan lingkaran penuh yang berarti mempunyai keterkaitan kuat, lingkaran mempunyai keterkaitan sedang dan segitiga menggambarkan keterkaitan yang lemah. Masing-masing hubungan keterkaitan memiliki nilai yaitu keterkaitan kuat bernilai 9, keterkaitan sedang bernilai 3, dan keterkaitan lemah bernilai 1.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *servqual*, terdapat 19 indikator bernilai positif dan 23 indikator bernilai negatif. Untuk memudahkan perbaikan, maka dilakukan pemilihan indikator yang harus segera mendapat perbaikan. Didapat tujuh indikator yang harus segera mendapat perbaikan. Indikator yang harus segera mendapat perbaikan diperoleh berdasarkan kriteria indikator tersebut memiliki nilai negatif terbesar. Indikator tersebut kemudian diolah menggunakan metode QFD. Metode QFD yang digunakan digambarkan melalui HOQ.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan HOQ, diperoleh tujuh persyaratan teknis (*technical requirement*) yang menjadi rekomendasi untuk manajemen UNUSIDA agar segera dilakukan untuk perbaikan indikator-indikator. Urutan tujuh *technical requirement* berdasarkan rangking prioritas perbaikan antara lain:

- a. Mempersiapkan SOP untuk pelayanan mahasiswa
- b. Menyediakan media untuk pengaduan pelayanan
- c. Menambah jumlah tenaga kependidikan untuk pelayanan
- d. Mempersiapkan *reward* dan *punishment* berdasarkan penilaian dari customer (mahasiswa)
- e. Menambah fasilitas yang menambah kenyamanan untuk mahasiswa
- f. Menambah waktu pelayanan
- g. Pengadaan buku penunjang pembelajaran

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Yoji and Glenn H. Mazur. 2003. The Leading Edge in QFD: Past, Present and Future. *International Journal of Quality & Reliability Management* 20(1):20–35.
- Anantha, R. A. A., & Abdul Ghani, A. (2012). Service Quality and Students' Satisfaction at Higher Learning Institutions.

- A case study of Malaysian University Competitiveness. *International Journal of Management and Strategy*. 3(5), 1 – 16
- Badri, M., Dodeen, H., Al Khaili, M., and Abdulla, M. (2005). Development of the national inpatient satisfaction constructs and items for the United Arab Emirates. *International Journal of Applied Health Studies*. Vol: 1 (3), 1–22.
- Beaumont, D. J. (2012): *Service quality in Higher Education: The students' viewpoint*. University of Manchester, Manchester Business School, Manchester, UK.
- Onditi, E dan Wchulli, T.W. (2017). Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education Institutions: A Review of Literature. *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 7, Issue 7
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, pp 41-50.
- Pike, Steven D. (2004). The Use of Repertory Grid Analysis and Importance Performance Analysis to Identify Potential Determinant University Attributes. *Journal of Marketing for Higher Education*. Vol: 14 (2). pp. 1-18.
- Shah, F.T. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction in Higher Education in Pakistan. *Journal of Quality and Technology Management Volume IX, Issue II, Page 73–89*.
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T.J., Seebaluck, A.K. (2016). Measuring service quality in higher education Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, Vol. 24 Iss 2 pp. 244 – 258.
- Wulandari, R.S & Putri, R.A. (2018). Perancangan Peningkatan Daya Saing UKM Bandeng Di Kabupaten Sidoarjo Dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. *Journal of Research and Technology*, Vol. 4 No. 2. PP. 145-154.