

## Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Proses Pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Joko Murdiyanto<sup>1</sup>, Nia Ayu Bintari<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan Sarjana Terapan Keperawatan Anestesiologi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

<sup>1</sup>jokomurdiyanto@yahoo.com; <sup>2\*</sup>niaayubintari@gmail.com

\*corresponding author

### INFO ARTIKEL

### ABSTRAK

#### Article history

Received 07 March 2020

Revised 12 March 2020

Accepted 01 April 2020

#### Keywords

Keperawatan Anestesiologi

Kepuasan Mahasiswa

Proses Pembelajaran

Program Studi Keperawatan Anestesiologi merupakan program studi yang masih muda di Indonesia dan salah satu instansi penyedia pendidikan adalah Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Sebagai penyedia jasa pendidikan, dituntut tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga melayani mahasiswa lebih profesional sehingga mahasiswa merasakan kepuasan terhadap proses pembelajaran di jurusan yang telah dipilih. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, disamping itu untuk mengetahui variabel-variabel mana yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa serta implikasi strategis hasil penelitian guna peningkatan kepuasan mahasiswa di masa mendatang. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Selanjutnya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, rancangan studi cross-sectional dengan cakupan waktu bersifat one shot (satu titik waktu) dengan tipe data cross-section. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa tingkat pertama Jurusan Keperawatan Anestesiologi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta angkatan 2018/2019 berjumlah 125 orang. Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif. Dari kelima aspek yang dinilai yaitu aspek tangible (bukti fisik), aspek reliability (kehandalan), aspek responsiveness (ketanggapan), aspek assurance (jaminan), aspek empathy (empati) terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta rata-rata mahasiswa sudah puas akan tetapi ada beberapa hal yang perlu dikaji dan ditingkatkan lagi.

## **PENDAHULUAN**

Perubahan zaman dan era globalisasi menuntut suatu perguruan tinggi agar menghasilkan lulusan dengan kompetensi yang sesuai kebutuhan. Perkembangan dunia pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup berarti. Pendirian tempat pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan pasar juga berkembang. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari pendirian lembaga pendidikan profesional seperti halnya Program Studi Keperawatan Anestesiologi di Yogyakarta.

Program Studi Keperawatan Anestesiologi adalah salah satu program studi yang bergerak dibidang kesehatan dan merupakan program studi yang masih muda di Indonesia. Program studi ini akan menghasilkan penata anestesi yang profesional, teliti dalam melaksanakan kepenataan pre anestesi, intra anestesi, dan pasca anestesi di tatanan pelayanan rumah, sehingga dapat berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan seluruh masyarakat Indonesia yang sehat, mandiri dan berkeadilan. Penata Anestesi adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan bidang keperawatan anestesi atau Penata Anestesi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (1).

Studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Agustus 2018 terhadap Asosiasi Institusi Pendidikan Keperawatan Anestesi Indonesia (AIPKANI) bahwa Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta merupakan perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yang menyediakan pendidikan jurusan Keperawatan Anestesiologi. Ada dua faktor yang mempengaruhi perkembangan Jurusan Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta sebagai penyedia jasa pendidikan, yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor internal yang dapat dikontrol oleh penyedia jasa sedangkan faktor eksternal tidak dapat dikontrol. Untuk itu lembaga pendidikan harus mampu mendiferensiasi jasa yang ditawarkan, sehingga dapat dijadikan referensi utama dalam pemilihan jasa pendidikan.

Jurusan Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta agar tetap eksis, maka dituntut tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga melayani mahasiswa lebih profesional sehingga mahasiswa merasakan kepuasan terhadap proses pembelajaran di jurusan yang telah dipilih. Perguruan tinggi dituntut agar dapat mengelola lembaganya secara profesional. Mereka harus meningkatkan kualitasnya dari perbaikan sarana-prasarana fisik, mutu dosen dan mutu pelayanannya. Jika hal tersebut tidak dilakukan akan muncul ketidakpuasan dari stakeholder kuncinya, yaitu mahasiswa dan stakeholder lainnya, yaitu dunia kerja (end user), orang tua, masyarakat, dan dosen serta karyawannya (2).

Oleh karena itu, dilakukan penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta yang belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Selanjutnya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, rancangan studi *cross-sectional* dengan cakupan waktu bersifat *one shot* (satu titik waktu) dengan tipe data *cross-section*. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa tingkat pertama Jurusan Keperawatan Anestesiologi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta angkatan 2018. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *total sampling* yaitu mahasiswa tingkat pertama Jurusan Keperawatan Anestesiologi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta angkatan 2018 berjumlah 125 mahasiswa. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Penetapan skor pada kuesioner ini menggunakan Skala Linkert. Kuesioner ini terdiri dari lima tema dengan *blueprint* sebagai berikut :

**Tabel 1. Blueprint Kuesioner Kepuasan Kualitas Proses Pembelajaran**

No	Tema	Kategori
1	Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Sarana Prasarana, Media Pengajaran
2	Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kehandalan dosen dalam pengajaran
3	Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Sikap tanggap dosen
4	Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan)	Perlakuan dosen terhadap mahasiswa
5	Aspek <i>Emphaty</i> (Empati)	Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa

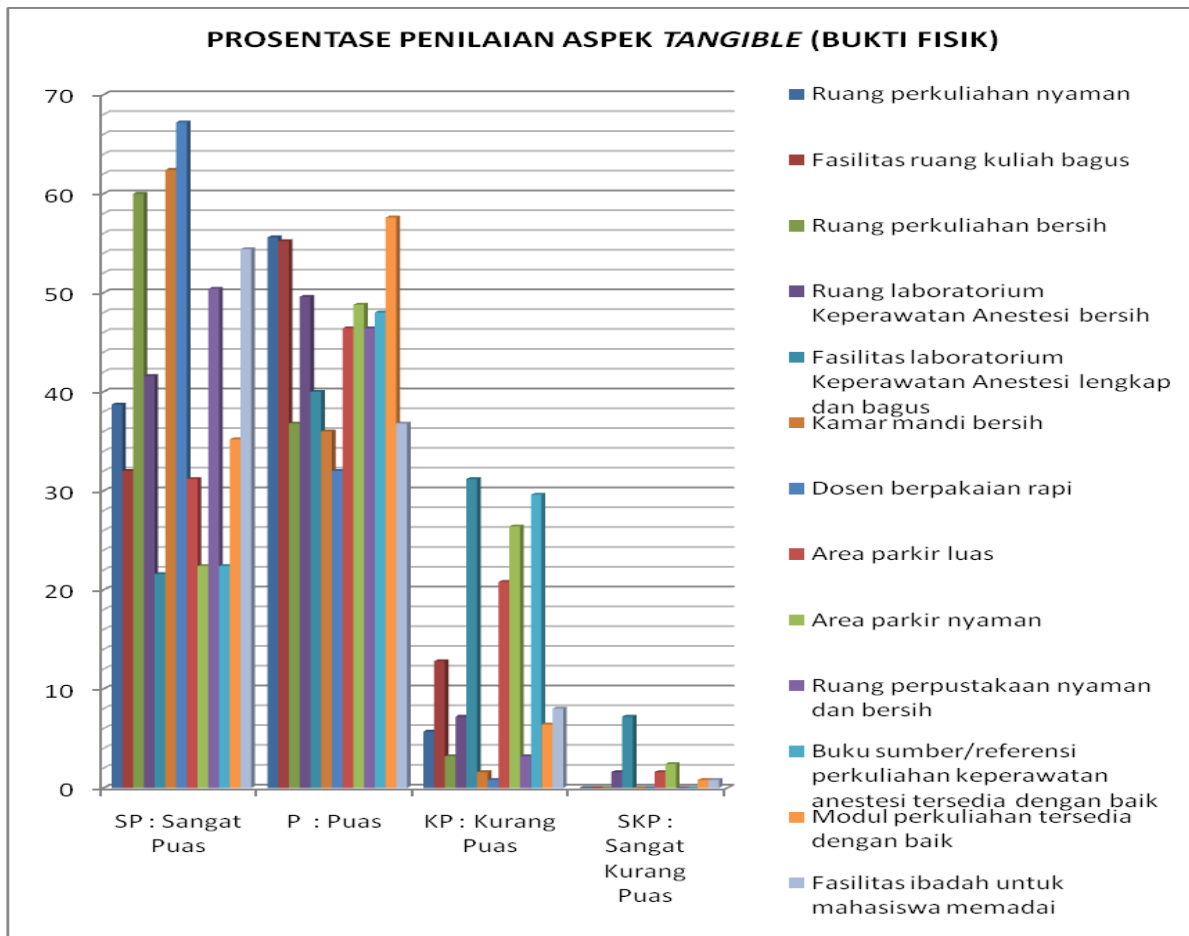
Data dianalisis dengan teknik deskriptif kuantitatif kemudian dikonversi dan disimpulkan ke dalam kesimpulan kualitatif dengan menggunakan program komputer (Microsoft Excel 2010).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta dilakukan pada 125 responden mahasiswa angkatan 2018.

### Aspek *Tangible* (Bukti fisik)

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) dapat dilihat pada gambar 1.



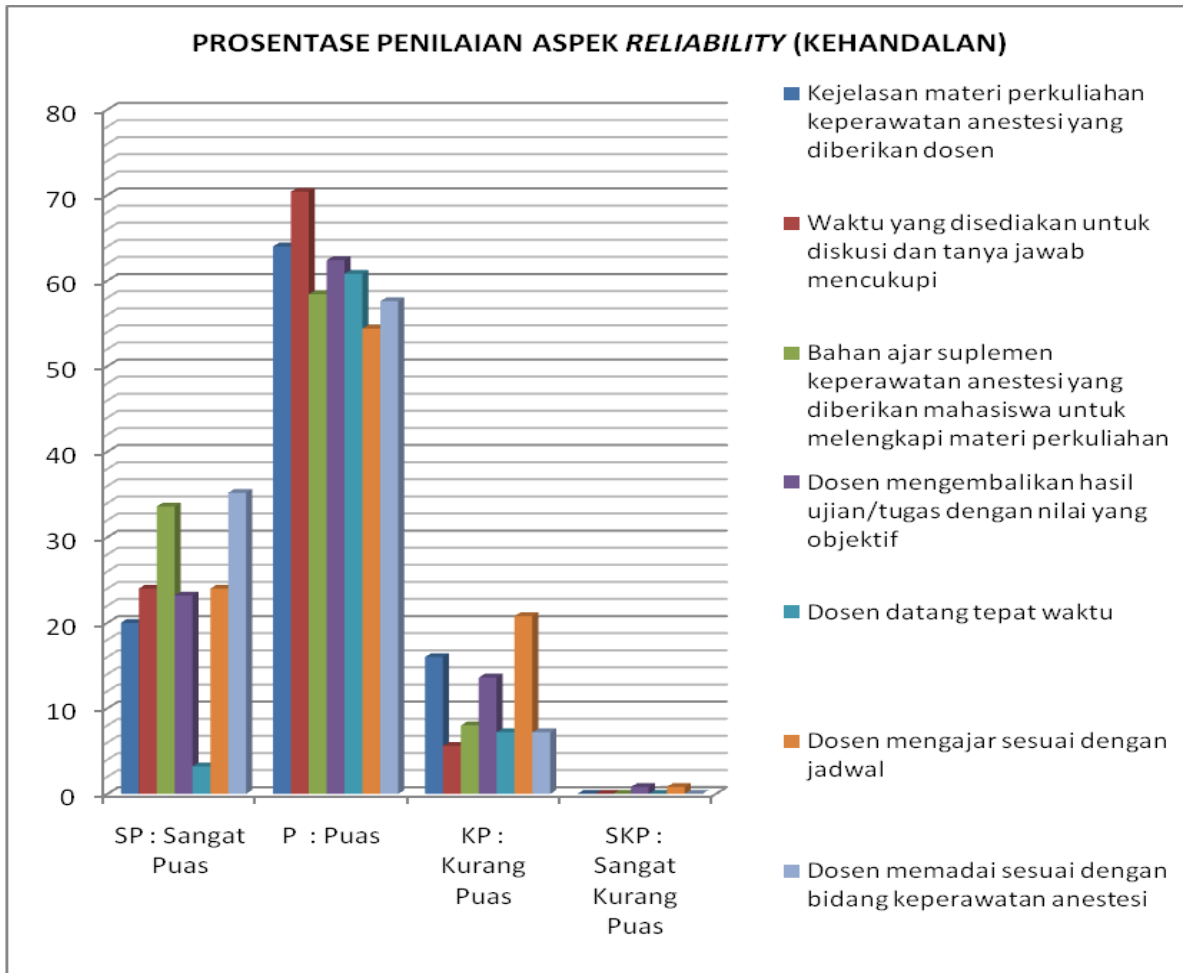
**Gambar 1. Grafik Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Aspek Tangible**

Berdasarkan gambar 1 grafik penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *tangible* dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% responden yaitu mahasiswa menilai sangat puas terhadap kerapian berpakaian dosen (67,2%), kebersihan kamar mandi (62,4 %), kebersihan ruang perkuliahan (60%), memadainya fasilitas ibadah (54,4%), serta kenyamanan dan kebersihan ruang perpustakaan (50,4%). Mahasiswa menilai telah puas bahwa modul perkuliahan tersedia dengan baik (57,6%), ruang perkuliahan nyaman (55,6%), serta fasilitas ruang perkuliahan bagus. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa 31,2 % responden menilai kurang puas dan 7,2% responden menilai sangat kurang puas terkait kelengkapan dan kualitas fasilitas laboratorium keperawatan anestesi, meskipun 40% responden menilai telah puas.

### Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan

Anestesiologi di Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek *reliability* (kehandalan) dapat dilihat pada gambar 2.



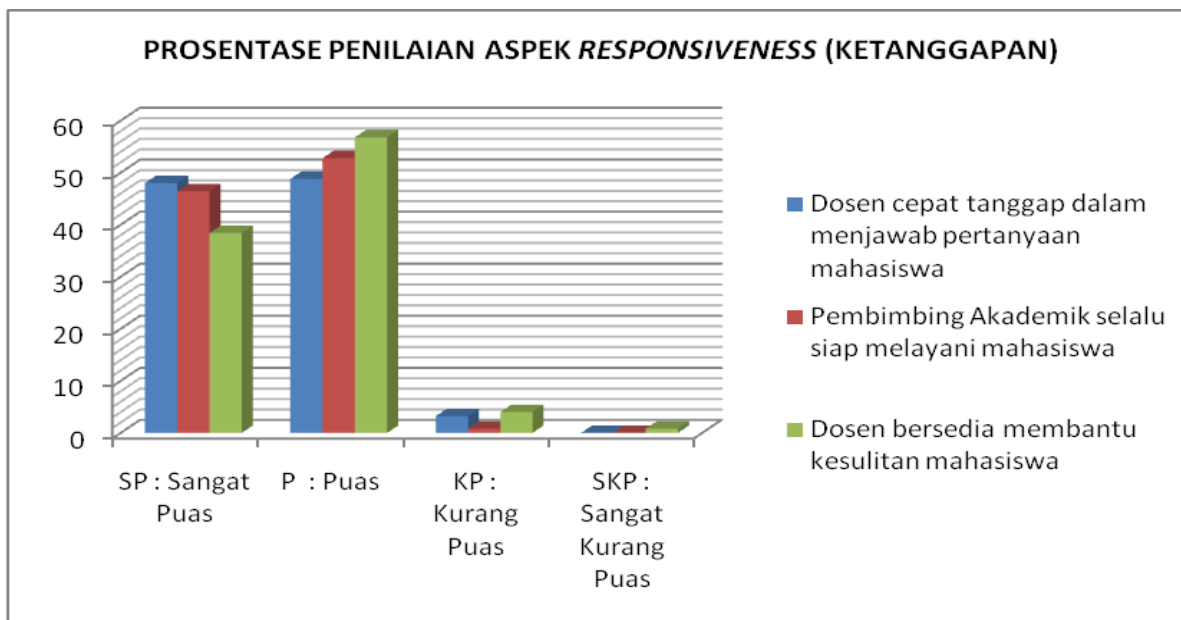
Gambar 2. Grafik Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Aspek *Reliability*

Berdasarkan gambar 2 grafik penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *reliability* dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (lebih dari 50% responden) menilai telah puas terhadap ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab saat pembelajaran (70,4%), kejelasan materi perkuliahan keperawatan anestesi yang diberikan dosen (64 %), pengembalian hasil ujian/tugas dengan nilai objektif (62,4%), dosen datang tepat waktu (60,8%), kelengkapan materi bahan ajar suplemen keperawatan anestesi (58,4%), kesesuaian dosen dengan bidang keperawatan anestesi memadai (57,6%), serta kesesuaian dosen mengajar sesuai dengan jadwal (54,4%). Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa 0,8 % responden menilai masih sangat kurang puas terhadap pengembalian hasil ujian/tugas dengan nilai objektif dan kesesuaian dosen mengajar sesuai dengan

jadwal.

### Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek *responsiveness* (ketanggapan) dapat dilihat pada gambar 3

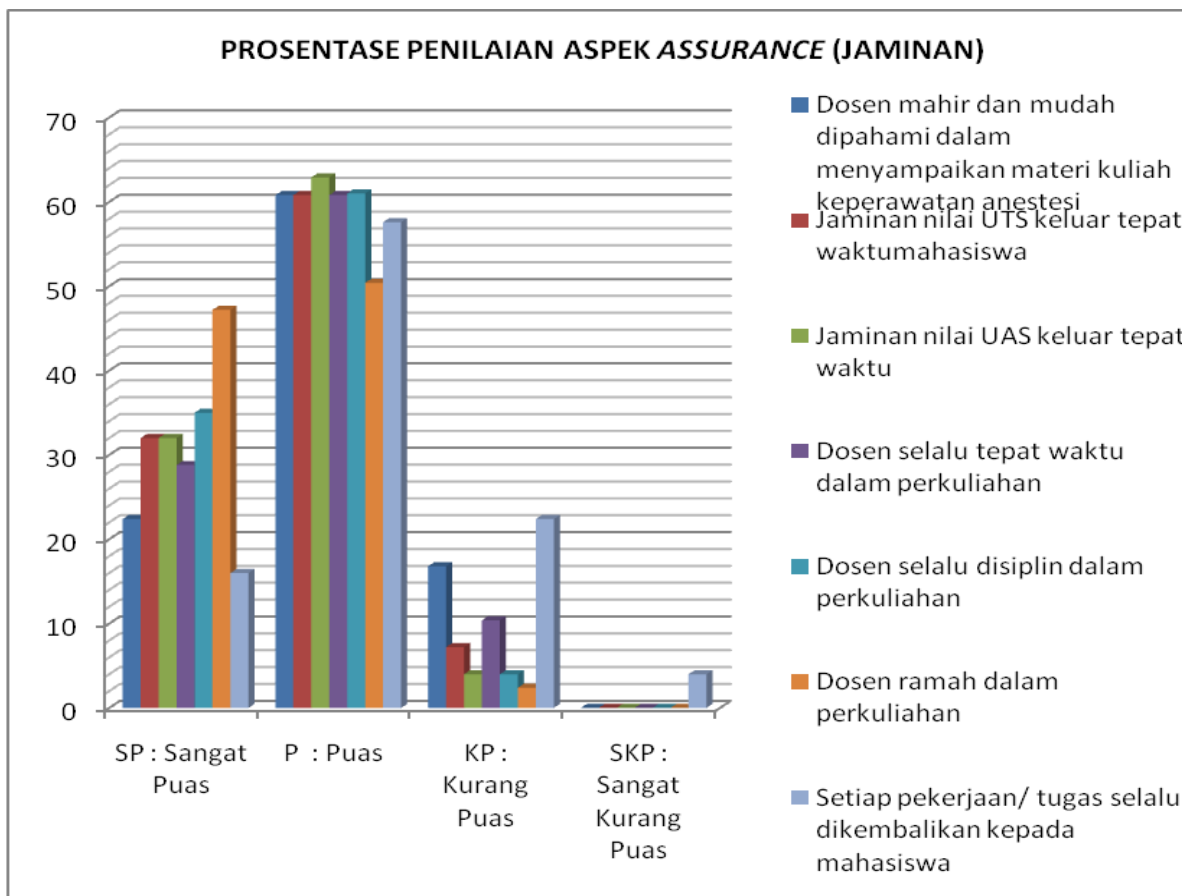


**Gambar 3. Grafik Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Aspek *Responsiveness***

Berdasarkan gambar 3 grafik penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *responsiveness* dapat disimpulkan bahwa masih ada 0,8 % responden yang menilai sangat kurang puas terhadap kesediaan dosen membantu kesulitan mahasiswa, namun mayoritas responden menilai telah puas terhadap kesiapan pembimbing akademik dalam melayani mahasiswa (52,8%), kesediaan dosen membantu kesulitan mahasiswa (56,8 %), dan ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa (48,8%).

### Aspek *Assurance* (Jaminan)

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek *assurance* (jaminan) dapat dilihat pada gambar 4.

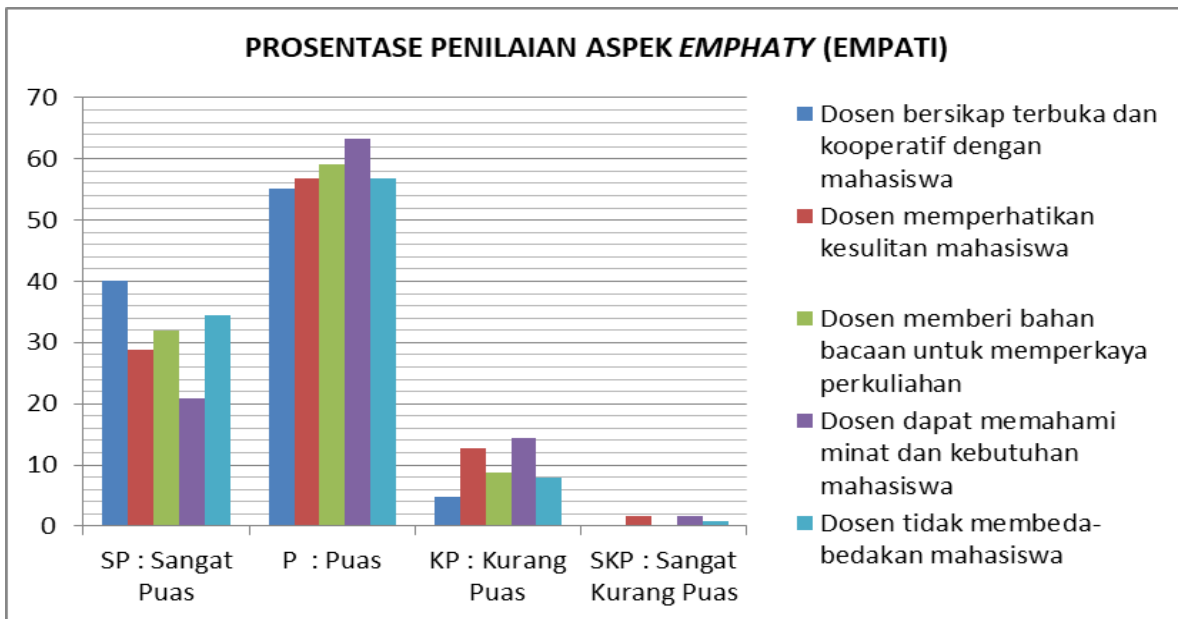


**Gambar 4. Grafik Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Aspek Assurance**

Berdasarkan gambar 4 grafik penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *assurance* dapat disimpulkan bahwa masih ada 4 % responden yang menilai sangat kurang puas terhadap pengembalian pekerjaan/tugas mahasiswa, namun mayoritas responden (lebih dari 50%) puas terhadap semua indikator penilaian dari aspek *assurance* (jaminan).

**Aspek *Emphaty* (Empati)**

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek *emphaty* (empati) dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Grafik Penilaian Kepuasan Mahasiswa berdasarkan Aspek *Empathy*

Berdasarkan gambar 5 grafik penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *emphaty* dapat disimpulkan bahwa masih ada 1,6 % responden yang menilai sangat kurang puas terhadap perhatian dosen terhadap kesulitan mahasiswa dan pemahaman dosen terhadap minat dan kebutuhan mahasiswa. 0,8 % responden menilai sangat kurang puas terhadap diskriminasi dosen terhadap mahasiswa. Namun mayoritas responden (lebih dari 50%) puas terhadap semua indikator peniaian dari aspek *emphaty* (empati).

## PEMBAHASAN

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (3). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (4). Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta dapat diukur dari lima aspek yaitu aspek *tangible* (bukti fisik), aspek *reliability* (kehandalan), aspek *responsiveness* (ketanggapan), aspek *assurance* (jaminan), aspek *emphaty* (empati).

### Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

Kepuasan mahasiswa akan kualitas proses pembelajaran dapat dinilai dari aspek *tangible* atau



bukti fisik. Berwujud (*tangible*), dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya (3). Bukti fisik dapat dilihat dari sarana dan prasarana pendidikan. Sarana pendidikan adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya proses belajar mengajar, seperti gedung dan alat/media pengajaran, sedangkan prasarana pendidikan adalah peralatan yang secara tidak langsung dipergunakan untuk mencapai tujuan pendidikan, seperti laboratorium, perpustakaan (5).

Berdasarkan grafik penilaian kepuasan mahasiswa aspek *tangible* dapat disimpulkan bahwa lebih dari 50% responden yaitu mahasiswa menilai sangat puas terhadap kerapian berpakaian dosen (67,2%), kebersihan kamar mandi (62,4 %), kebersihan ruang perkuliahan (60%), memadainya fasilitas ibadah (54,4%), serta kenyamanan dan kebersihan ruang perpustakaan (50,4%). Mahasiswa menilai telah puas bahwa modul perkuliahan tersedia dengan baik (57,6%), ruang perkuliahan nyaman (55,6%), serta fasilitas ruang perkuliahan bagus. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa 31,2 % responden menilai kurang puas dan 7,2% responden menilai sangat kurang puas terkait kelengkapan dan kualitas fasilitas laboratorium keperawatan anestesi, meskipun 40% responden menilai telah puas.

Kelengkapan dan kualitas fasilitas laboratorium keperawatan anestesi perlu ditingkatkan guna menunjang prasarana pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan keperawatan anestesiologi yang optimal.

### **Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Aspek *Reliability* (Kehandalan)**

Faktor penentu kegiatan pembelajaran adalah karakteristik tujuan (kurikulum), karakteristik mata pelajaran/bidang studi, karakteristik siswa, karakteristik lingkungan, dan karakteristik guru (6). Beberapa faktor yang mempengaruhi proses pembelajaran yaitu faktor guru, faktor siswa, faktor sarana prasarana, dan faktor lingkungan. Faktor guru/ tenaga pengajar (dosen untuk perguruan tinggi) merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan proses pembelajaran (7). Untuk mencapai tujuan pendidikan keperawatan anestesiologi yang berkualitas kehandalan dosen sangat dibutuhkan.

Berdasarkan grafik penilaian kepuasan mahasiswa Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (lebih dari 50% responden) menilai telah puas terhadap ketersediaan waktu untuk diskusi dan tanya jawab dosen saat pembelajaran (70,4%), kejelasan materi perkuliahan keperawatan anestesi yang diberikan dosen cukup jelas (64 %), pengembalian hasil ujian/tugas

dengan nilai objektif (62,4%), dosen datang tepat waktu (60,8%), kelengkapan materi bahan ajar suplemen keperawatan anestesi (58,4%), kesesuaian dosen dengan bidang keperawatan anestesi memadai (57,6%), serta kesesuaian dosen mengajar sesuai dengan jadwal (54,4%). Dalam hasil penilaian tersebut perlu diperhatikan bahwa 0,8 % responden menilai masih sangat kurang puas terhadap pengembalian hasil ujian/tugas dengan nilai objektif dan kesesuaian dosen mengajar sesuai dengan jadwal. Sehingga perlu ada evaluasi terhadap dosen untuk menyempurnakan aspek yang kurang tersebut.

### **Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kesediaan personil sekolah/lembaga pendidikan untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah (8).

Berdasarkan grafik penilaian kepuasan mahasiswa Keperawatan Anestesiologi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta terhadap aspek *responsiveness* (ketanggapan) dapat disimpulkan bahwa masih ada 0,8 % responden yang menilai sangat kurang puas terhadap kesediaan dosen membantu kesulitan mahasiswa, namun mayoritas responden menilai telah puas terhadap kesiapan pembimbing akademik dalam melayani mahasiswa (52,8%), kesediaan dosen membantu kesulitan mahasiswa (56,8 %), dan ketanggapan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa (48,8%). Untuk mencapai kualitas pembelajaran yang optimal aspek *responsiveness* dosen atau pengajar sangat perlu diperhatikan. Sesuai dengan kandungan Surat 'Abasa 86: 1-16 bahwa seorang guru/dosen bersifat responsif (9).

### **Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Aspek *Assurance* (Bukti Jaminan)**

Kepastian/Jaminan (*assurance*), yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya (8).

Berdasarkan grafik penilaian kepuasan mahasiswa Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berdasarkan aspek *assurance* dapat disimpulkan bahwa masih ada 4 % responden yang menilai sangat kurang puas terhadap pengembalian pekerjaan/tugas mahasiswa, namun mayoritas responden (lebih dari 50%) puas terhadap semua indikator penilaian dari aspek *assurance* (jaminan). Adapun indikator aspek *assurance* (jaminan) antara lain dosen mahir dan mudah dipahami dalam menyampaikan materi kuliah keperawatan anestesi, jaminan nilai UTS

keluar tepat waktu, jaminan nilai UAS keluar tepat waktu, dosen selalu tepat waktu dalam perkuliahan, dosen ramah dalam perkuliahan dan setiap pekerjaan/ tugas selalu dikembalikan kepada mahasiswa.

### **Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Aspek *Empathy* (Empati)**

Berdasarkan grafik penilaian kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *emphaty* dapat disimpulkan bahwa masih ada 1,6 % responden yang menilai sangat kurang puas terhadap perhatian dosen terhadap kesulitan mahasiswa dan pemahaman dosen terhadap minat dan kebutuhan mahasiswa. 0,8 % responden menilai sangat kurang puas terhadap diskriminasi dosen terhadap mahasiswa. Namun mayoritas responden (lebih dari 50%) puas terhadap semua indikator penilaian dari aspek *emphaty* (empati) yaitu dosen bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa, dosen memperhatikan kesulitan mahasiswa, dosen memberi bahan bacaan untuk memperkaya perkuliahan, dosen dapat memahami minat dan kebutuhan mahasiswa, dan dosen tidak membedakan mahasiswa.

Aspek empati dosen atau tenaga pendidik sangatlah penting, empati (*empathy*), merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain (8). Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personal lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya. Sesuai isi kandungan dalam Surat Al-Kahfi 18: 60-82 bahwa seorang pendidik hendaknya memiliki kebijaksanaan, memahami kondisi intelektual dan kondisi muridnya, sehingga dia tidak bersikap arogan/ memaksakan kehendak kepada muridnya, selalu bersabar dan berlapang dada menghadapi muridnya dan memberikan maaf atas kesalahannya dan selalu menegur jika murid melakukan kesalahan (9).

### **KESIMPULAN**

Dari kelima aspek yang dinilai yaitu aspek *tangible* (bukti fisik), aspek *reliability* (kehandalan), aspek *responsiveness* (ketanggapan), aspek *assurance* (jaminan), aspek *emphaty* (empati) terhadap kualitas proses pembelajaran Keperawatan Anestesiologi di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta rata-rata mahasiswa sudah puas.

### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Penata Anestesi. Jakarta: Kemenkes RI

2. Istiningtyas, L. Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang. *PSIKIS-Jurnal Psikologi Islami*. 2017. Vol. 3 No. 2 :125-136.
3. Sopiadin. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010
4. Muafi, Siswanti, Y. Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan Pendekatan Two Step. *Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia*. 2007. No. 03 TH. XXXVI.
5. Jaja. *Manajemen Madrasah*. Bandung: Alfabeta. 2013.
6. Dimiyati, Mudjiono. *Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta: Rineka Cipta. 2009
7. Sanjaya. *Strategi Pembelajaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006
8. Noermijati. Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kebijakan Dosen di Fakultas Ekonomi UNIBRAW. *Journal of Manajemen Business Review*. 2010. Volume 7. No. 1: 33-43.
9. Al-Qur'an Karim