

HUBUNGAN PERSEPSI MAHASISWA TENTANG MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN DAN MOTIVASI MENGIKUTI PROSES BELAJAR MENGAJAR DI AKADEMI KEPERAWATAN NGUDI WALUYO

Ummu Muntamah

*) Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran
Korespondensi : nyfa_izza@yahoo.com

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi di Akper Ngudi Waluyo Ungaran menunjukkan ada kecenderungan kurangnya motivasi belajar, terlihat dari sikap siswa yang kurang menyenangi suatu mata ajar tertentu, sering datang terlambat, tidak mengerjakan tugas yang diberikan dosen, acuh tak acuh pada saat proses pembelajaran, mahasiswa belajar tanpa persiapan dan kurang aktif dalam pembelajaran. Diprediksikan, berkaitan dengan persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan pendidikan yang kurang baik. Variabel yang diteliti ada dua yaitu persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan pendidikan sebagai variabel bebas dan motivasi belajar sebagai variabel terikat. Metode penelitian yang digunakan adalah explanatory research. Data diambil dengan dengan cara pengisian kuesioner oleh mahasiswa, kemudian dilakukan triangulasi data dengan melakukan wawancara dengan pudir I bidang akademik, ka.sub.bag administrasi, laboratorium, perpustakaan dan bimbingan konseling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan motivasi mahasiswa untuk mengikuti proses belajar mengajar dalam kategori baik sebanyak 78,7%, variabel yang paling dominan yang menjadi prediktor terjadinya peningkatan motivasi adalah mutu pelayanan dosen hal ini berdasarkan hasil penelitian p value 0.003 dan nilai OR/exp (B) 10.61. Variabel yang berhubungan dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar adalah mutu pelayanan dosen, materi, perpustakaan dan laboratorium. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan adalah mutu pelayanan administrasi, bimbingan dan konseling.

Kata Kunci : *Persepsi mutu pelayanan pendidikan, motivasi mengikuti proses belajar mengajar*

ABSTRACT

the student's perception about the the quality of education service and the motivation's to join studying process at Ngudi Waluyo Nursing academy; Phenomenon that happened at Ngudi Waluyo Nursing Academy show the student's motivation to study was still low, could be seen from their attitude that dislike in one of their subject, often came late, didn't do their work, didn't pay attention in class, didn't prepare and wasn't active in their learning. It's predicted any relation with the student's perception about the quality of education service wasn't good. There were two variable: the student's perception about the quality of education service as independent variable and the student's motivation to study as dependant varibale. The research method was explanatory research. The date used questionnaire and then done triagulation by deep interview with the first vice of director academic affair, the head of academic adminitration, the head of laboratory, librarian and coucellor. Analysed data used regression analyze. The result show that the student's motivation to join studying process in good category was 78,7 %, dominant variable as predictor the occurance of increasing motivation was the quality of the lecturer service. It based on the research result p value 0.003 and OR/exp (B) 10.617. The variable related to motivation to join learning process was the quality of lecturer service, matery, library and laboratorium. Variable that wasn's related to those were the quality of administration service and counselling.

Key words : *The perception of the quality of education service, motivation to join studying process.*

PENDAHULUAN

Kualitas institusi pendidikan sangat dipengaruhi oleh masukan berbagai sistem pendidikan diantaranya adalah mahasiswa, dosen dan fasilitas sarana pendukung proses belajar mengajar. Ketiga faktor tersebut saling tergantung dan mempengaruhi satu sama lain dalam menciptakan proses belajar mengajar yang berhasil, sehingga dapat menghasilkan institusi pendidikan yang berkualitas (Dep.Dik.Nas, 2001).

Salah satu bentuk layanan dalam lembaga pendidikan adalah layanan pembelajaran. Dalam layanan pembelajaran tersebut terdapat kegiatan proses belajar mengajar yang merupakan proses yang mengandung serangkaian perbuatan pendidik dan peserta didik atas hubungan timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan (DepKes RI, 20021). Pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar (Dirjen Dikti, 2001). Interaksi yang terjalin antara pendidik dan peserta didik dalam lingkup pendidikan sangat dipengaruhi oleh bagaimana persepsi mahasiswa terhadap lingkup pendidikan tersebut. Lingkup pendidikan tersebut meliputi sarana dan prasarana sebagai pendukung kegiatan proses belajar mengajar, dosen sebagai pendidik, dan tenaga pendukung lain yang ada dalam lingkup pendidikan tersebut. Persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan (Jacoballis, 2000). Persepsi seseorang terhadap suatu obyek akan berbeda-beda, oleh karena itu persepsi mempunyai sifat yang subyektif. Demikian pula halnya, persepsi mahasiswa terhadap suatu mutu pelayanan pendidikan antara satu mahasiswa dengan mahasiswa lain akan berbeda-beda, sehingga hal ini akan menyebabkan perbedaan pula dalam dorongan / motivasi pada mahasiswa tersebut untuk melakukan aktifitas belajar (Sutisna, 2001).

Motivasi mempunyai peranan yang strategis dalam aktifitas belajar seseorang. Tidak ada seorangpun yang belajar tanpa motivasi. Tidak ada motivasi berarti tidak ada kegiatan belajar (Tjiptono, 1996 ; Dirjen Dikti, 2000). Dalam hal layanan pendidikan, banyak mahasiswa yang mengeluh atas sejumlah pelayanan yang diberikan pengelola perguruan tinggi. Dalam hal motivasi, tidak sedikit mahasiswa yang tidak mengerjakan tugas kuliah, datang sering terlambat, mengobrol ketika dosen menjelaskan, mencontek / menjiplak ketika ujian, plagiat ketika membuat makalah, sudah puas ketika mendapat nilai berkadar cukup (C).

Fenomena yang seperti ini juga terlihat di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran. Berdasarkan observasi yang dilakukan terlihat dari sikap siswa yang kurang menyenangi suatu mata ajar tertentu, sering datang terlambat, tidak mengerjakan tugas yang diberikan dosen, acuh tak acuh pada saat proses pembelajaran, mahasiswa belajar tanpa persiapan dan kurang aktif dalam pembelajaran. Gejala kurangnya motivasi belajar antara lain: rendahnya kesadaran untuk membaca, kurangnya keingintahuan terhadap permasalahan pelajaran, kurang optimalnya siswa pada saat membuat tugas yang diberikan dosen, dalam setiap perkuliahan selalu ada mahasiswa yang tidak masuk tanpa surat. Berdasarkan data daftar kehadiran perkuliahan mahasiswa, setidaknya ada $\pm 10\%$ dalam tiap kelas yang sering absen, sehingga mahasiswa tidak diperbolehkan mengikuti ujian akhir semester dikarenakan kehadiran kurang dari 75%, berdasarkan data laporan pendidikan tingkat kelulusan tiap mata ajar 20 – 50 % hal ini tentunya masih jauh dari standart yaitu sebesar 75%, berdasarkan data kartu hasil studi, sebagian besar mahasiswa memiliki Indeks Prestasi (IP) antara 2,0 – 2,5 adalah 26,6% dan IP 2,5 – 3,0 adalah 62,5%, sedangkan yang memiliki IP 3,0 – 3,5 adalah 10,81% bahkan tidak ada satupun yang memiliki IP diatas 3,5. Berdasarkan data dari evaluasi proses pembelajaran semester ganjil TA 2009/2010, IP rata-rata yang diperoleh mahasiswa pada semester ganjil Tahun Akademi 2009/2010 adalah 2,61. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimanakah hubungan antara persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo dengan motivasi mahasiswa tersebut untuk mengikuti proses belajar di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo dan mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian penjelasan (*explanatory reseach method*) dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel untuk penelitian ini adalah perwakilan dari mahasiswa Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran tingkat 1, 2 dan 3 sebanyak 75 responden dari total populasi 286 berdasarkan perhitungan menurut rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel dengan teknik acak sederhana dengan mewakili dari tingkat 1,2 dan 3. Sebagai triangulasi data dilakukan wawancara mendalam dengan Pembantu Direktur I, Ka.Sub.bag Administrasi, Ka.Sub.bag Laboratorium, Ka.Sub.bag Perpustakaan, Ka.Sub.bag Bimbingan dan konseling.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Umur Responden

Sebagian besar responden berumur 21-23 tahun (40%), umur 24-25 tahun (30,67%), umur 18-20 tahun (29,33%).

Tingkat / Semester

Prosentase responden dari tingkat 1, 2 dan 3 adalah sama besar (33,33%).

Asal daerah

Sebagian besar responden berasal dari Jawa (38,67%), kemudian Bali (36%), Lombok (13,33%), dan selain Jawa, Bali, Lombok (12%).

Persepsi Mutu Pelayanan pendidikan

Persepsi Mutu pelayanan Administrasi

Persepsi mutu pelayanan administrasi baik sebanyak 65.3%, sedangkan 34,7% menyatakan persepsi mutu pelayanan administrasi kurang baik. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p 0.08 lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan administrasi dengan motivasi mahasiswa untuk mengikuti proses belajar mengajar di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran.

Persepsi Mutu pelayanan Dosen

Sebanyak 76% responden menyatakan persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan dosen di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran adalah baik dan sebanyak 24% menyatakan persepsi terhadap mutu pelayanan dosen adalah kurang baik. Hasil uji statistik dapat dilihat nilai p value 0.000 lebih kecil dari 0.05, yang berarti ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan dosen dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar di Akper Ngudi Waluyo Ungaran

Persepsi Mutu pelayanan Laboratorium

Responden yang menyatakan persepsi mutu pelayanan laboratorium baik yaitu sebanyak 69,3% dan sebanyak 30,7% menyatakan persepsi mutu pelayanan laboratorium kurang baik. Hasil uji statistik dapat dilihat nilai p value 0.004 lebih kecil dari 0.05, yang berarti ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan laboratorium dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar di Akper Ngudi Waluyo Ungaran.

Persepsi Mutu pelayanan Perpustakaan

Sebanyak 73,3% responden menyatakan persepsi mutu pelayanan perpustakaan baik sedangkan yang menyatakan persepsi kurang baik sebanyak 26,7%. Hasil uji statistik dapat dilihat nilai p value 0.001 lebih kecil dari 0.05, yang berarti berarti ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan perpustakaan dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar di Akper Ngudi Waluyo Ungaran.

Persepsi Mutu pelayanan materi Perkuliahan

Sebanyak 73,3% responden menyatakan persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan materi perkuliahan sedang 26,7% responden mempunyai persepsi yang kurang baik. Hasil uji statistik dapat dilihat nilai *p value* 0.001 lebih kecil dari 0.05, yang berarti ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan materi dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar.

Persepsi Mutu pelayanan Bimbingan dan Konseling

Persepsi mutu pelayanan bimbingan dan konseling adalah baik yaitu sebesar 72% responden sedangkan sisanya 28% menyatakan kurang baik. Hasil uji statistik dapat dilihat nilai *p value* 0.128 lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan bimbingan dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar.

Tabel 1. Rekapitulasi analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel persepsi mutu pelayanan pendidikan

No	Variabel independen	p value	Keterangan
1.	Pelayanan administrasi	0.080	Tidak Ada hubungan
2.	Pelayanan dosen	0.000	Ada hubungan
3.	Pelayanan laboratorium	0.004	Ada hubungan
4.	Pelayanan materi perkuliahan	0.001	Ada hubungan
5.	Pelayanan perpustakaan	0.001	Ada hubungan
6.	Pelayanan bimbingan dan konseling	0,128	Tidak Ada hubungan

Motivasi Dalam Mengikuti Proses Belajar Mengajar

Sebanyak 65,3% responden menyatakan motivasi baik dalam mengikuti perkuliahan sedang 34,7% responden mempunyai motivasi yang kurang baik. Berdasarkan analisis regresi logistic bahwa variabel independen yang paling berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa untuk mengikuti proses belajar mengajar adalah mutu pelayanan dosen dengan nilai OR/exp (B) 10.617, artinya bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan dosen kemungkinan akan mempunyai motivasi yang baik 10 kali dibanding dengan mahasiswa yang mempunyai persepsi yang kurang baik pada mutu pelayanan dosen dan mutu pelayanan materi perkuliahan dengan nilai nilai OR/ exp (B) 8.798 berarti bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi baik terhadap mutu pelayanan materi perkuliahan akan mempunyai motivasi yang baik 8 kali mengikuti proses belajar mengajar dibanding mahasiswa yang mempunyai persepsi yang kurang baik pada mutu pelayanan materi perkuliahan.

Tabel 2. Faktor yang paling berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar di Akper Ngudi Waluyo Ungaran

No.	Persepsi mutu pelayanan pendidikan	Motivasi mengikuti proses belajar mengajar							
		B	S.E	Wald	df	Sig	Exp(B)	Upper	Lower
1.	Persepsi mutu pelayanan laboratorium	1,408	0,739	3,628	1	0,057	4,086	17,393	0,960
2.	Persepsi mutu Pelayanan materi perkuliahan	2,175	0,779	7,793	1	0,005	8,798	40,497	1,911
3.	Persepsi mutu Pelayanan dosen	2,362	0,786	9,044	1	0,003	10,617	49,512	2,277
	Constant	-8,374	2,367	12,521	1	0,000	0,000		

PEMBAHASAN

Penelitian ini untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (78,7%) menyatakan motivasi yang baik untuk mengikuti kegiatan proses belajar mengajar di Akper Ngudi Waluyo Ungaran, sedang sebanyak (21,3%) menyatakan motivasi kurang baik. Variabel independen yang menjadi prediktor terjadinya peningkatan motivasi untuk mengikuti proses belajar mengajar adalah variabel persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan dosen dengan nilai *p value* 0.003

dan nilai OR/ exp (B) 10.617 berarti bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi baik terhadap mutu pelayanan dosen akan mempunyai motivasi yang baik 10 kali mengikuti proses belajar mengajar dibanding mahasiswa yang mempunyai persepsi yang kurang baik pada mutu pelayanan dosen dan mutu pelayanan materi perkuliahan dengan nilai *p value* 0.005 dan nilai OR/ exp (B) 8.798 berarti bahwa mahasiswa yang mempunyai persepsi baik terhadap mutu pelayanan materi perkuliahan akan mempunyai motivasi yang baik 8 kali mengikuti proses belajar mengajar dibanding mahasiswa yang mempunyai persepsi yang kurang baik pada mutu pelayanan materi perkuliahan. Dari hasil analisa untuk tiap-tiap motivasi dalam mengikuti proses perkuliahan, motivasi yang kurang baik adalah motivasi dalam mengikuti proses perkuliahan (34,4%), motivasi untuk tinggal diasrama (30,4%) serta motivasi dalam mengikuti program bahasa Inggris tambahan SKS.

Motivasi yang kurang baik dalam mengikuti perkuliahan di Akper Ngudi Waluyo terlihat dari hasil penelitian seringnya mahasiswa mengantuk pada saat proses pembelajaran berlangsung (41,33%). Munculnya rasa kantuk mungkin disebabkan ketidaktertarikan mahasiswa terhadap mata kuliah maupun dosen yang menyampaikan. Hal ini sesuai dengan teori perilaku organisasi yang menyebutkan bahwa nilai ataupun sikap seseorang terhadap sesuatu akan mempengaruhi motivasi individu dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan produktifitas atau sebaliknya (Muklas, 1999). Selain itu, mungkin juga disebabkan mahasiswa merasa kelelahan. Kelelahan pada mahasiswa lebih disebabkan karena jadwal yang terlalu padat dari pagi sampai sore. Berdasarkan teori psikologi belajar kondisi fisiologis sangat berpengaruh terhadap kemampuan belajar seseorang, orang dalam keadaan segar akan berlainan belajarnya dari orang dalam keadaan kelelahan (Djamarah, 2000).⁷

Selain seringnya mahasiswa mengantuk pada saat perkuliahan berlangsung yang menyebabkan kurangnya motivasi mengikuti proses pembelajaran, dari penelitian juga menunjukkan bahwa mahasiswa tidak mempunyai jadwal belajar yang teratur (40%) sehingga mahasiswa tidak pernah rutin belajar setiap hari (30,67%). Permasalahan ini muncul lebih disebabkan pada suasana asrama yang tidak kondusif untuk belajar. Hal ini sesuai hasil penelitian bahwa tinggal diasrama tidak membuat mahasiswa bisa belajar dengan tenang (33,33%). Menurut Syaiful Bahri Djamarah, lingkungan sangat mempengaruhi proses dan hasil belajar. Ini disebabkan lingkungan merupakan bagian dari kehidupan mahasiswa, dalam lingkunganlah mahasiswa hidup dan berinteraksi dalam mata rantai kehidupan yang disebut ekosistem.

Adanya program wajib menggunakan bahasa Inggris dilingkungan kampus juga menyebabkan timbulnya kurangnya motivasi mahasiswa dalam mengikuti proses belajar mengajar di Akper Ngudi Waluyo Ungaran. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa program wajib menggunakan bahasa Inggris dilingkungan kampus tidak membuat mahasiswa mahir berbicara bahasa Inggris (37,33%). Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya kesadaran mahasiswa tentang pentingnya menguasai bahasa asing sebagai bekal tambahan kelak jika lulus nanti, agar mampu bersaing dengan lulusan lain, sehingga mahasiswa merasa tidak tertantang. Hal ini sesuai dengan teori *Ego-Involvement* bahwa menumbuhkan kesadaran kepada mahasiswa agar merasakan pentingnya tugas dan menerimanya sebagai suatu tantangan sehingga bekerja keras dengan mempertaruhkan harga diri adalah sebagai salah satu bentuk motivasi yang cukup penting. Seseorang akan berusaha sekuat tenaga untuk mencapai prestasi yang baik demi menjaga harga dirinya. Selain itu mahasiswa tidak ada keinginan untuk berbeda dengan yang lain sehingga menganggap bahasa Inggris kurang begitu penting. Hal ini sesuai teori kebutuhan menurut McClelland yang menyebutkan salah satu diantaranya adalah berprestasi, dimana kebutuhan akan berprestasi merupakan dorongan untuk lebih unggul dan berusaha untuk sukses. Mereka tidak menyukai kemenangan oleh kebetulan, melainkan tantangan menyelesaikan suatu masalah dan menerima tanggung jawab pribadi untuk sukses ataupun gagal (Robbin, 2001).

KESIMPULAN

Motivasi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan proses belajar mengajar di Akademi Keperawatan Ngudi Waluyo Ungaran yang dikategorikan mempunyai motivasi baik sebanyak 78,7% dan yang dikategorikan mempunyai motivasi kurang baik sebanyak 21,3%.

Variabel independen yang menjadi prediktor terjadinya peningkatan motivasi untuk mengikuti proses belajar mengajar adalah persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan dosen

dengan nilai *p value* 0.003 dan nilai OR/ exp (B) 10.617 dan mutu pelayanan materi perkuliahan dengan nilai *p value* 0.005, dan nilai OR/ exp (B) 8.798.

Variabel yang berhubungan dengan motivasi mengikuti proses belajar mengajar adalah persepsi mutu pelayanan dosen, persepsi mutu pelayanan laboratorium, persepsi mutu pelayanan materi perkuliahan dan persepsi mutu pelayanan perpustakaan. Variabel yang tidak berhubungan dengan motivasi mengikuti proses belajar adalah persepsi mutu pelayanan administrasi dan persepsi mutu pelayanan bimbingan dan konseling

Persepsi mutu pelayanan dosen, berdasarkan hasil penelitian persepsi yang kurang baik terhadap mutu pelayanan dosen lebih disebabkan pada dosen mengajar tidak sesuai jadwal (38,67%). Persepsi mutu pelayanan laboratorium. Berdasarkan hasil penelitian lebih menitikberatkan pada kelengkapan dan jumlah alat yang tidak sesuai dengan kebutuhan (45,33%), sehingga menghambat pelaksanaan praktek laboratorium, karena harus bergantian dengan program studi lain. Persepsi mutu pelayanan materi. Dari hasil penelitian ada beberapa materi praktikum yang tidak sesuai dengan kebutuhan mahasiswa (44%). Persepsi mutu pelayanan perpustakaan, hasil penelitian disebutkan bahwa terdapatnya masalah tentang tidak bukanya perpustakaan diluar jam kerja (74,67%) sehingga mahasiswa jarang berkunjung ke perpustakaan dikarenakan padatnya perkuliahan pada saat jam kerja. Selain itu buku-buku yang disediakan tidak sesuai dengan mata kuliah yang ada (24%).

Persepsi mutu pelayanan administrasi. Minimnya mutu pelayanan administrasi disebabkan karena petugas administrasi sering tidak ada ditempat sehingga susah ditemui dikarenakan sedang ada keperluan kedinasan yang lain dan minimnya petugas administrasi (60%). Persepsi mutu pelayanan bimbingan dan konseling. Tidak adanya ruang khusus bimbingan dan konseling menyebabkan mahasiswa tidak mempunyai privasi pada saat kegiatan konseling (45,33%).

KEPUSTAKAAN

- Depdiknakes. 2003. *Guru dan Pembinaannya : Pendidikan, Pelatihan dan Perjuangannya*. Jakarta.
- Depkes RI, 2000, *Kebijakan Pengembangan Tenaga Kesehatan tahun 2000-2010*. Jakarta
- Dep.Dik.Nas. 2001, *Pendidikan Sebagai System*. Dirjen Dikti. Jakarta.
- Dirjen.Dikti. 2001, *Teori Belajar dan Motivasi*. Universitas Terbuka. Jakarta
- Drs. Syaiful Bahri Djamarah, 2000, *Psikologi Belajar*, Edisi 2, Rineka Cipta, Jakarta
- Jacobalis, Samsi. 2000, *Beberapa Teknik Dalam Manajemen Mutu.*, Universitas Gajahmada, Yogyakarta
- Muchlas,M.Organisasi 1999, *Organizational Behaviour*. UGM. Jogjakarta.
- Robbins P. Stephen, 2001, *Perilaku Organisasi*, Prentice Hall, edisi kesembilan
- Sallis, E., 1993 *Total Quality Management In Education*. London: Kogan Page Ltd
- Tjiptono, F. dan Diana, A., (1996). *Total Quality Management.*: Penerbit ANDI. Yogyakarta