

Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Taruna/I Politeknik Bumi Akpelni Semarang

Iik Suryati Azizah

Program Studi MPLM, Politeknik Bumi Akpelni Semarang
Email: iik_suryati@yahoo.com

Tini Utami

Program Studi MPLM, Politeknik Bumi Akpelni Semarang
Email: utami.tini64@gmail.com

Alamat: Jl. Pawiyatan Luhur II/17, Bendanduwur, Semarang
Korespondensi penulis: iik_suryati@yahoo.com*

Abstract. *In improving the quality and satisfaction of cadets, each Politeknik Bumi Akpelni must be serious about paying attention to the needs and expectations of the cadets and correcting all existing deficiencies. This improving academic administration service and administrative staff services. Politeknik Bumi Akpelni must be able to accept suggestions and constructive criticism internal parties, especially from cadets. From this background the problem that arises is : providing services regarding the level of satisfaction of cadets ad Politeknik Bumi Akpelni Semarang. The aim is to find out The level of satisfaction with academic services towards the level of satisfaction of cadet at Politeknik Bumi Akpelni Semarang. Based on the problem, the research method used is descriptive verification. The research results show that the services provided by academics are very important, the performance of the services provided to cadets ad Politeknik Bumi Akpelni Semarang can meet the expectations of cadets. Thus, academics must pay attention to and respond to complaints submitted by cadets ad Politeknik Bumi Akpelni Semarang. The Academy is expected to regularly is expected training and development to employees who directly deal with student.*

Keywords : *Service, Characteristics and Satisfaction.*

Abstrak. Dalam meningkatkan mutu dan kepuasan taruna/I, setiap PBA harus bersungguh – sungguh dalam memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para taruna/i serta memperbaiki semua kekurangan yang ada. Perbaikan tersebut dengan cara memperbaiki pelayanan administrasi akademis, pelayanan staf administrasi. Politeknik Bumi Akpelni harus bisa menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pihak internal, terutama dari taruna/i. Dari latar belakang tersebut maka permasalahan yang muncul adalah : pemberian pelayanan terhadap tingkat kepuasan taruna/i di Politeknik Bumi Akpelni Semarang. Tujuannya adalah untuk mengetahui Tingkat kepuasan pelayanan akademik terhadap Tingkat kepuasan Taruna/i di Kampus Politeknik Bumi Akpelni Semarang. Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka metode penelitian yang digunakan adalah diskriptif verifikatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh akademik adalah sangat penting, kinerja pelayanan yang diberikan terhadap taruna/I di Politeknik Bumi Akpelni dapat memenuhi harapan dari Taruna/i. Dengan demikian pihak akademis harus memperhatikan dan menanggapi mengenai keluhan – keluhan yang disampaikan oleh Taruna/I di Politeknik Bumi Akpelni Semarang. Pihak Akademi diharapkan rutin memberikan pelatihan dan pengembangan kepada para karyawan yang langsung berhadapan dengan mahasiswa.

Kata Kunci : Pelayanan, Karakteristik dan Kepuasan

*Iik Suryati Azizah, iik_suryati@yahoo.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Dalam meningkatkan mutu dan kepuasan taruna/i, setiap PBA harus lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan daritaruna/i serta memperbaiki semua kekurangan yang ada. Perbaikan tersebut dengan cara memperbaiki pelayanan administrasi akademis, pelayanan staf administrasi. Politeknik Bumi Akpelni harus bisa menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pihak internal, terutama dari taruna/i.

Berkaitan dengan uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul “ **Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni** “

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Akademik yang diberikan di Politeknik Bumi Akpelni
2. Bagaimanakah harapan, Karakteristik, Kinerja dan Tingkat Kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni
3. Seberapa besar Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni.

Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah tersebut diatas,dalam penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar Tingkat kepuasan pelayanan akademik terhadap Tingkat kepuasan Taruna/i di Kampus Politeknik Bumi Akpelni Semarang.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan. Setiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang lebih baik dari masa ke masa kepada konsumen. Beberapa definisi mengenai pelayanan :

Menurut **Buchari Alma (2000 : 202-203)** bahwa : “ Pelayanan diberikan dengan memberikan fasilitas maupun kegiatan nyata kepada calon pembeli agar mau melakukan transaksi dengan perusahaan yang melakukan pelayanan tersebut. Pelayanan ini dapat berupa fasilitas, pelayanan langsung oleh pramuniaga maupun purna jual.”

Kotler diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk (2000 : 428) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut : “ Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.”

Menurut **Moenir** (2001 : 17) bahwa : “ Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.”

Mengukur Pelayanan

Menurut **Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994 ; Zeithaml dan Bitner, 1996)** yang dikutip oleh **Fandy Tjiptono (2004 : 70)** terdapat lima dimensi untuk mengukur pelayanan, yaitu :

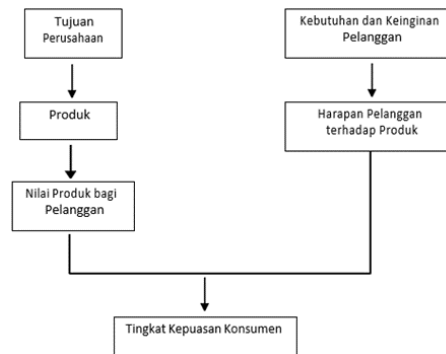
1. Bukti langsung (*Tangibles*), yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Kemampuan dalam menerima (*Responsiveness*), yakni keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan respon yang cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kemampuan pelanggan.

Pengertian Kepuasan Konsumen

Rancangan tentang kepuasan konsumen masih bersifat abstrak. Dimana Upaya yang dilakukan dalam mewujudkan kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana ataupun kompleks dan rumit. Beberapa definisi dari para pakar mengenai kepuasan :

Kotler sebagaimana diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk (2004 : 42) mengemukakan bahwa : “ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap **kinerja** (atau hasil) **suatu produk** dan **harapan-harapannya**.”

Day (dalam Tse **and Wüton, 1988**) yang diterjemahkan oleh **Fandy Tjiptono (2004 : 146)** mendefinisikan kepuasan sebagai berikut : “ Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan **kinerja aktual produk** yang **dirasakan** setelah pemakaiannya.”



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Jasa adalah sesuatu yang tidak nyata (*intangible*) dimana jasa tersebut tidak dapat dirasakan, diraba, didengar atau diperbaharui sebelum dibeli. Merupakan tugas para penyedia jasa untuk “membuktikan” atau “menyatakan yang tidak nyata” sesuatu yang dapat memberikan bukti fisik dan citra dari penawaran yang dilakukan, sehingga konsumen dapat merasakan jasa- jasa (pelayanan) yang diberikan oleh suatu perusahaan dan mengevaluasi apakah jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan, melebihi atukah berada di bawah harapan mereka.

Harapan konsumen terbentuk berdasar atas pengalaman pribadi, teman- teman dan juga dari komunikasi yang disampaikan lewat iklan, brosur atau dengan cara lainnya. Bagi penyedia jasa khususnya kepuasan konsumen banyak dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Dengan demikian jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan merasa puas. Jika terjadi kondisi sebaliknya konsumen tidak akan merasa puas.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan taruna/i atas pelayanan Administrasi Akademik yang diberikan oleh Politeknik Bumi Akpelni.

Metode yang digunakan

Dalam melakukan suatu penelitian atau riset, seorang peneliti harus menentukan metode yang akan dipakai untuk mempermudah dalam langkah- langkah penelitian dan dalam menjawab suatu pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut **Saifuddin Azwar (2004 : 7)** bahwa: “ Metode deskriptif yaitu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek. suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu gejala peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian dengan metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis,

faktual dan akurat mengenai fakta- fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

karakteristik metode deskriptif, antara lain : Membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, menerangkan hubungan, menguji hipotesa-hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan mengumpulkan data. Dan teknik pengumpulan data dengan *schedule questionnaire* ataupun *interview guide*. Sedangkan metode verifikatif menurut **Singgih Santoso, dkk (2002 : 101)**: “ Metode dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.”

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik dari dua atau lebih atribut yang memiliki variasi nilai. Terdapat dua jenis variabel yaitu :

1. Variabel independen (X) : variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi akademik yang dirasakan oleh taruna/i Politeknik Bumi Akpelni merupakan variabel independen.
2. Variabel dependen (Y) : variabel yang dipengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini, kepuasan taruna/i Politeknik Bumi Akpelni merupakan variabel dependen.

Populasi dan Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Menurut **Saifuddin Azwar (2003 : 80-81)** *probability sampling* adalah : “ Teknik pengambilan sampel yang memberi peluang kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel secara *random sederhana {simple random sampling}* dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.”

Ukuran Sampel

Pengamatan dilakukan pada taruna/i Politeknik Bumi Akpelni yang pada saat dilakukan penelitian berjumlah 200 taruna/i (Teknik,Nautik,KPN dan Transportasi Laut). Menurut **Roscoe (1992)** sebagaimana diterjemahkan oleh **Sugiyono (2004 : 12)** : “ Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500.”

Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan teknik yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara wawancara, observasi dan angket kuesioner

Jenis dan Sumber Data

Data yang diperoleh untuk kepentingan penelitian ini dikelompokkan menjadi dua golongan yaitu Data Primer dan Data Sekunder

Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Setelah data terkumpul secara lengkap dan sistematis, tahap selanjutnya yaitu mengolah data. Menurut sifatnya, data yang diperoleh dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu : data kualitatif dan data kuantitatif. Bentuk pertanyaan telah disusun sebelumnya agar pertanyaan dapat diketahui dengan jelas. Adapun bentuk penilaian jawaban dari pertanyaan tersebut menggunakan pembobotan denganskala Likert sebagai berikut :

Tabel 1. Pembobotan Skala Likert

Jawaban	Jawaban	Bobot pertanyaan
Sangat Baik	Sangat Penting	5
Baik	Penting	4
Sedang	Cukup Penting	3
Buruk	Kurang Penting	2
Buruk Sekali	Tidak Penting	1

Sumber : **Riduwan (2003 : 13)**

Dalam menentukan kuat lemahnya koefisien korelasi tersebut dapat mengikuti batasan-batasan yang dikemukakan oleh **Sugiyono (2004 : 214)**, yaitu :

Tabel 2. Pedoman Kekuatan Hubungan Antar Variabel

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Apabila dilihat secara struktur operasional maka, dalam aktivitas pelayanannya kepada para Taruna/i Administrasi Akademik Politeknik Bumi Akpelni memiliki tiga sub bagian, yaitu :

1. Bagian PERKUJI (Perkuliahan dan Ujian) Memberikan pelayanan kepada para Taruna/i berupa :
 - a. Pelayanan mengenai kehadiran Dosen pengajar.
 - b. Pelayanan mengenai kegiatan ujian (UTS ' UAS).
 - c. Penyelenggaraan perkuliahan Taruna/i.
 - d. Dll.

2. Bagian Registrasi Memberikan pelayanan kepada para Taruna/i berupa :
 - a. Pelayanan registrasi untuk Taruna/i baru dan lama.
 - b. Pelayanan pembuatan surat-surat (survey, cuti, dll).
 - c. Izin dari Taruna/i (pengajuan cuti akademik).
 - d. Dll.
3. Bagian LDE (Layanan Data Elektronik) Akademik Memberikan pelayanan kepada para Taruna/i berupa :
 - a. Pengecekan nilai untuk skripsi.
 - b. Pengecekan nilai untuk UPK.
 - c. Pengolahan rencana studi Taruna/i.
 - d. Pengolahan jadwal kuliah Taruna/i
 - e. Mencetak Kartu Tanda Taruna/i.
 - f. Pelayanan koreksi nilai.
 - g. Dll.

Apabila dilihat secara umum tiap bagian yang ada memiliki tugas yang berbeda, akan tetapi tetap sub bagian tersebut memberikan pelayanan yang berhubungan dengan administrasi akademik secara langsung kepada para Taruna/i. Dibawah ini akan diberikan dua contoh layanan dan prosedur yang harus dilakukan oleh Taruna/i.

1. Layanan surat-surat keterangan akademik :

- a. Pemberian pelayanan surat keterangan akademik terdiri dari layanan perolehan surat keterangan terdaftar sebagai Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni untuk berbagai keperluan, surat pengantar survey dan sebagainya.
- b. Langkah dalam memperoleh surat keterangan tersebut adalah :
 1. Mengisi formulir serba guna yang tersedia di loket pelayanan Administrasi Akademik dengan menunjukkan tanda bukti registrasi semester yang berjalan ' tanda bukti registrasi semester terakhir.
 2. Menyerahkan formulir yang telah diisi dan menerima bukti permohonan surat keterangan yang diminta.
 3. Mengambil surat keterangan yang diminta pada hari kerja berikutnya atau waktu yang ditentukan.

2. Layanan revisi transkrip akademik

- a. Ketentuan revisi transkrip akademik Taruna/i berhak memperoleh layanan revisi transkrip apabila terdapat kekeliruan pada transkrip akademik yang diterima.

- b. Prosedur perolehan layanan revisi transkrip akademik :
 - a. Mengisi dengan lengkap dan benar formulir formulir permohonan revisi transkrip yang telah disediakan di sekretariat Administrasi Akademik dengan melampirkan transkrip terakhir yang dimiliki.
 - b. Menyerahkan formulir isian pada petugas Sekretariat Administrasi Akademik.
 - c. Menerima tanda bukti penerimaan permohonan revisi transkrip.
 - d. Mengambil hasil revisi transkrip pada tanggal atau waktu yang ditentukan oleh petugas sekretariat Administrasi Akademik dengan menunjukkan bukti revisi transkrip.

Data akhir diperoleh dari jawaban kuesioner pada Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni.

Kuesioner dianggap sah apabila:

1. Kondisi kuesioner dalam keadaan baik.
2. Seluruh pertanyaan dianggap sah.
3. Setiap pertanyaan yang diajukan dalam bagian kuesioner hanya memiliki satu jawaban.

Rata-rata analisis tingkat kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian Registrasi adalah kurang puas, yaitu sebesar -1,38. Hal yang menyebabkan ini terjadi adalah adanya gap cukup besar antara tanggapan harapan Taruna/i sebesar 4,37 (yaitu “sangat penting”), dengan tanggapan Taruna/i atas kinerja pelayanan bagian Registrasi sebesar 2,96 (yaitu “sedang”)

Rata - rata analisis tanggapan harapan Taruna/i terhadap pelayanan adalah sangat penting, yaitu sebesar 4,37.

Rata - rata analisis tanggapan Taruna/i terhadap kinerja pelayanan adalah sedang, yaitu sebesar 3,20. Untuk mengetahui perbandingan antara tanggapan harapan Taruna/i dengan tanggapan (persepsi atas kinerja pelayanan saat ini),

Rata - rata harapan Taruna/i yaitu sebesar 4,37 yang berarti harapan Taruna/i terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian LDE adalah sangat penting. Sedangkan nilai rata - rata kinerja sebesar 3,2 yang berarti pelayanan bagian LDE adalah sedang.

Rata-rata analisis tingkat kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian LDE adalah kurang puas, yaitu sebesar -1,15. Hal yang menyebabkan ini terjadi adalah adanya gap cukup besar antara tanggapan harapan Taruna/i sebesar 4,37 (yaitu “sangat penting”), dengan tanggapan Taruna/i atas kinerja pelayanan bagian LDE sebesar 3,20 (yaitu “sedang”).

KESIMPULAN

Dari penelitian dan penelaahan yang penulis lakukan mengenai pengaruh pelayanan Administrasi Akademik terhadap kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Taruna/i merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup suatu Perguruan Tinggi. Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah Taruna.
2. Hasil penelitian dapat dilihat bahwa tanggapan harapan Taruna/i terhadap unsur pelayanan yang diberikan oleh Administrasi Akademik adalah “ sangat penting ” yaitu sebesar 4,38 dilihat dari nilai rata-rata tanggapan harapan Taruna/i. Harapan tertinggi Taruna/i mengenai bagian Perkuliahan dan Ujian adalah sebesar 4,51 tentang keluhan anda ditanggapi. Tanggapan Harapan tertinggi Taruna/i mengenai bagian Registrasi adalah sebesar 4,51 tentang keluhan anda ditanggapi. Tanggapan Harapan tertinggi Taruna/i mengenai bagian LDE adalah sebesar 4,46 tentang mudah dalam mendapat prosedur pelayanan dan karyawan yang ada memahami kebutuhan dan keinginan anda.
3. Tanggapan Taruna/i terhadap kinerja pelayanan yang dirasakan untuk bagian pelayanan Administrasi Akademik adalah 3,08 yaitu “ sedang “ dilihat dari nilai rata-rata kinerja pelayanan. Ini berarti pelayanan yang diberikan oleh administrasi akademik belum dapat memenuhi harapan Taruna/i. Tanggapan Taruna/i paling tinggi untuk kinerja pelayanan bagian perkuliahan dan ujian adalah 3,46 tentang karyawan bagian pelayanan berpenampilan rapih. Tanggapan terendah sebesar 2,76 yaitu tentang keluhan anda ditanggapi. Tanggapan Taruna/i paling tinggi untuk kinerja pelayanan bagian Registrasi adalah 3,37 tentang karyawan bagian pelayanan berpenampilan rapih. Tanggapan terendah sebesar 2,7 yaitu tentang keluhan anda ditanggapi. Tanggapan Taruna/i paling tinggi untuk kinerja pelayanan bagian LDE adalah 3,49 tentang karyawan bagian pelayanan berpenampilan rapih. Tanggapan terendah sebesar 3,03 yaitu tentang keluhan anda ditanggapi.
4. Setelah penulis melakukan perhitungan atas tingkat kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni, maka diperoleh data rata-rata tingkat kepuasan Taruna/i adalah -1,3
5. yang berarti Taruna/i “kurang puas” atas pelayanan yang diberikan oleh Administrasi Akademik.
6. Melalui perhitungan koefisien determinasi maka didapatkan prosentase besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan Taruna/i adalah 62% dan sisanya 38%

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini seperti keadaan dan suasana kampus saat proses belajar di dalam kampus, dan sebagainya.

7. Setelah dilakukan pengujian hipotesis dua arah ternyata Z hitung sebesar 14,55 lebih besar dari Z tabel yaitu 1,96 sehingga berada di daerah penolakan H_0 . Hal ini berarti pelayanan administrasi akademik mempunyai hubungan yang berarti terhadap kepuasan Taruna/i. Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan bahwa “Pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan Taruna/i Politeknik Bumi Akpelni” dapat diterima.
8. Hasil perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman, diperoleh nilai r_s sebesar 0,79. ini merupakan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel X (pelayanan) dan variabel Y (kepuasan).

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, 2000, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi, Bandung, ALFABETA.
- Djaslim Saladin, 2003, Manajemen Pemasaran (**Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian**), Edisi kedua, Bandung, LINDA KARYA.
- Djaslim Saladin, 2002, **Intisari** Pemasaran dan **Unsur-unsur** Pemasaran, Edisi kedua (revisi), Bandung, CV.LINDA KARYA.
- Fandy Tjiptono, 2004, Manajemen Jasa, Edisi III, Yogyakarta, ANDI.
- Freddy Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satisfaction Gaining Customer Refationship Strategy (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP)*, Jakarta, PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA.
- Husein Umar, 2002, Metode Riset Bisnis (**Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi**), Cetakan kedua, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler. Philip, 2000, Manajemen Pemasaran **Edisi Milenium I**, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler. Philip, 2002, Manajemen Pemasaran **Edisi Milenium I**, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler. Philip, 2002, Manajemen Pemasaran **Edisi Mitenium II**, Jakarta, Prenhallindo.
- Kotler. Philip, 2004, **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium I**, Jakarta, PTINDEKS.
- Lamb,Hair, Mc Daniel, 2001, **Pemasaran, Buku I**, Edisi Pertama, JakartaSalemba Empat.
- Moenir H.AS, 2001, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Edisi kedua,Jakarta, Bumi Aksara.

Mursid, 2003, **Manajemen Pemasaran**, Edisi ketiga, Jakarta, Bumi Aksara. Rambat Lupiyoadi, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa ; Teori dan Praktek**, Edisi pertama, Jakarta, Salemba Empat.

Riduwan, 2003, **Skala Pengukuran Variabel variabel Penelitian**, Edisi kedua, Bandung, ALFABETA.

Rusdin, 2004, **Statistik Penelitian Sebab Akibat**, Edisi satu, Bandung, CV.PUSTAKA BANI QURAI S Y Divisi Buku Umum.

Saifuddin Azwar, 2004, **Metode Penelitian**, Cetakan kelima, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Singgih Santoso, dkk, 2002, **Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, Cetakan II**, PT.ELEX MEDIA KOMPUTINDO Jakarta.

Soehardi Sigit, 2001, **Pengantar Metodologi Penelitian Sosial-Bisnis- Manajemen**, cetakan kedua, Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Perguruan Tinggi Sarjanawiyata Tamansiswa.

Sudjana, 2000, **Statistika untuk Ekonomi dan Niaga I (Edisi ke 5)**, TARSITO Bandung.

Sugiyono, 2004, **Metode Penelitian Administrasi**, Edisi ke-11, Bandung, Alfabeta.

Supranto. J, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Edisi baru, Jakarta, PT.RINEKA CIPTA.

Sutojo Siswanto, Kleinsteuber F, 2002, **Strategi Manajemen Pemasaran**, Edisi pertama, Jakarta, PT.DAMAR MULIA PUSTAKA.

Yazid, 2003, **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**, Edisi satu Yogyakarta, EKONIS IA Kampus Fakultas UII.

Buku Wisuda Politeknik Bumi Akpelni tahun Akademik 2004/2005

Buku Panduan Akademik Politeknik Bumi Akpelni 2003-2004