

## KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA MENGGUNAKAN *STRUCTURAL EQUATION MODELING* DI FAKULTAS TEKNIK

Nurlaily<sup>1</sup>, Hilmy Alfaruqi<sup>2</sup>, Tri Susilawati<sup>3</sup>  
Universitas Teknologi Sumbawa, Sumbawa, Indonesia

### ABSTRAK

Membahas Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa menggunakan *Structural Equation Modeling* di Fakultas Teknik. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai penilaian mahasiswa. Pengujian menggunakan *structural equation modeling* (SEM) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan kepuasan mahasiswa juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa. Sedangkan dimensi atau item-item yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan adalah *Tangibles* dan *Assurance*. Oleh karena itu perlu dilakukan peningkatan terhadap variabel yang menyebabkan terciptanya kepuasan dan loyalitas mahasiswa dengan inovasi yang dapat dilakukan pihak fakultas seperti menyediakan alur pelayanan, memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk memperoleh akses informasi dengan selalu melakukan update terhadap *website* maupun sosial media lainnya, memanfaatkan penggunaan Sistem Informasi Administrasi dengan menyediakan pedoman penggunaan atau *manual book* dari sistem tersebut.

**Kata-kata Kunci:** *Kualitas pelayanan, Kepuasan mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa*

## *THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES ON STUDENT SATISFACTION AND LOYALTY USING STRUCTURAL EQUATION MODELING IN THE FACULTY OF ENGINEERING*

### ABSTRACT

*Discussing the Effect of Administrative Service Quality on Student Satisfaction and Loyalty using Structural Equation Modeling at the Faculty of Engineering. The test uses structural equation modeling (SEM) whose results show that service quality has a positive and significant effect on student satisfaction. Meanwhile, student satisfaction also shows a positive and significant effect on student loyalty. Service quality does not have a direct positive effect on student loyalty. Meanwhile, the items that need to be improved in terms of service quality are Tangibles and Assurance. For this reason, it is necessary to improve the system, related to student satisfaction and loyalty with innovations that can be made by the faculty, such as providing a good service flow, making it easy for students to access information by always updating information on the website and other social media. Provision of manual books from the Administrative Information System must be provided so that the system is easy to use.*

**Keywords:** *Service quality, student Satisfaction, Loyalty Student*

## PENDAHULUAN

Universitas Teknologi Sumbawa merupakan salah satu institusi yang bertujuan untuk memenuhi aspek penjaminan mutu pendidikan tinggi yang diatur secara sistematis dalam konsep desentralisasi. Sesuai dengan kewajiban pelaksanaan yang semula dipegang oleh universitas, kemudian dilimpahkan kepada masing-masing fakultas. Sebagai salah satu tujuan dari fakultas yaitu memberikan pelayanan kepada mahasiswa, maka wajib melakukan penjaminan mutu, karena berhubungan langsung dengan mahasiswa. (Penjaminan Mutu Universitas, 2015).

Berdasarkan buku panduan akademik Universitas Teknologi Sumbawa Tahun Akademik 2015/2020 Fakultas Teknik UTS memiliki 6 Program Studi yang telah terakreditasi oleh BAN-PT. Adapun Program Studi tersebut adalah Teknik Elektro, Teknik Sipil, Teknik Informatika, Teknik Metalurgi, Teknik Mesin dan Teknik Industri. Hal ini menjadikan Fakultas Teknik menjadi Fakultas yang mewadahi program studi terbanyak di Universitas Teknologi Sumbawa. Berdasarkan data yang diperoleh, Fakultas Teknik memiliki 65 orang

dosen yang aktif, tenaga pendidik berjumlah 5 orang, 1.336 mahasiswa aktif dan 370 orang lulusan atau alumni ([ft.uts.ac.id](http://ft.uts.ac.id), diakses 08 Juli 2021).

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat menjadikan kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah faktor yang utama yang harus diperhatikan, mahasiswa diibaratkan menjadi raja yang harus didahulukan kepentingannya, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada mahasiswa. Usaha yang dilakukan untuk memuskan kebutuhan mahasiswa juga harus dilaksanakan dengan cara menguntungkan atau dapat dikatakan bahwa kedua belah pihak dalam keadaan tidak saling dirugikan (Rahmayanti, 2013).

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat pada kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) dalam penerapannya menekan organisasi untuk dapat menanggapinya dengan cepat (*responsiveness*). Dalam proses menjalani kondisi tersebut hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat ditentukan dari kualitas yang diinginkan oleh mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap

perguruan tinggi, yang menjadi tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi (Maisaroh, 2011).

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengoptimalkan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan di tingkat Fakultas Universitas Teknologi Sumbawa. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai kecanggihan teknologi seperti penggunaan Sistem Informasi Administrasi dan Sistem Informasi Akademik yang dimiliki oleh Universitas Teknologi Sumbawa dan membagikan *manual book* cara penggunaan sistem tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka tujuan penelitian ini dibagi menjadi empat, yaitu untuk:

1. Mengukur dan mengkaji tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Fakultas Teknik.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji dimensi dan item-item pelayanan apa yang harus diprioritaskan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Fakultas Teknik.
3. Untuk mengukur dan mengkaji variabel-variabel kualitas pelayanan

di Fakultas Teknik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Untuk mengukur dan mengkaji variabel kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.
5. Untuk mengukur dan mengkaji variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa dan pelaksanaan penelitian ini dimulai pada tanggal 18 Februari 2021 sampai 1 Juli 2021.

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan serangkaian angka atau huruf yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai bentuk permisalan dari masalah yang dibahas dalam suatu penelitian, dengan tujuan agar memudahkan peneliti atau pembaca dalam membedakan antara satu permasalahan dengan permasalahan yang lainnya atau variabel satu dengan variabel lain (Kasanah, 2015). Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yang digunakan diantaranya adalah variabel

eksogen dan variabel endogen antara lain sebagai berikut:

**a. Variabel Eksogen**

Variabel eksogen merupakan suatu variabel bebas yang digunakan di dalam penelitian dan dapat mempengaruhi variabel yang lainnya yang termasuk ke dalam variabel eksogen (variabel bebas) didalam penelitian ini Kualitas Pelayanan (X).

**b. Variabel Endogen**

Variabel endogen merupakan suatu variabel terikat yang dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel eksogen atau variabel bebas, dimana didalam penelitian ini yang menjadi variabel endogen (variabel terikat) adalah Kepuasan Mahasiswa (Y1) dan Loyalitas Mahasiswa (Y2).

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, serta akurat. Alat analisis yang digunakan adalah *software* SPSS dan *Structural*

*Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Linear Structural Relationship* (Lisrel).

**Sumber Data**

Adapun sumber data yang dijadikan sebagai penguat dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang dihasilkan dari hasil observasi langsung di lapangan seperti melakukan penyebaran kuesioner serta hasil wawancara dengan pihak administrasi di Fakultas Teknik.
2. Data skunder dalam penelitian ini merupakan data-data yang dikumpulkan melalui jurnal, buku skripsi, berita, ataupun Koran yang termasuk kedalam studi literatur.

**Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti antara lain sebagai berikut:

**Penyebaran Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan dan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden yang terlibat didalam penelitian dan pertanyaan tersebut sesuai dengan objek yang ingin diteliti oleh peneliti.

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa serta loyalitas mahasiswa. Pada pengukuran variabel kualitas layanan mengacu dan memodifikasi pada instrument penelitian yang dikembangkan oleh Subrahmanyam dan Raja Shekhar (2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan *website* Fakultas Teknik [ft.uts.ac.id](http://ft.uts.ac.id) bahwa sejarah terbentuknya Fakultas Teknik, Universitas Teknologi Sumbawa, merupakan penggabungan dari Fakultas Teknologi Informatika dan Fakultas Teknologi Pertambangan di bawah naungan Yayasan Dea Mas, yang bertujuan untuk mendirikan tempat belajar berbasis keteknikan di wilayah Kabupaten Sumbaw

Pada bulan Juni 2015 Fakultas Teknik dikembangkan menjadi dua yaitu Fakultas Teknologi Informatika dan Fakultas Teknologi Pertambangan. Selanjutnya Fakultas Teknologi Informatika menjadi fakultas independen dengan 3 program studi, yaitu Program Studi Teknik Informatika, Program Studi Teknik Elektro, dan Program Studi Teknik

Sipil. Fakultas Teknologi Informatika, Universitas Teknologi Sumbawa, pada tahun 2015 telah memasuki usia 6 bulan. Sedangkan pada bulan Maret 2016 Fakultas Teknologi Informatika dan Fakultas Teknologi Pertambangan digabungkan kembali menjadi Fakultas Teknik dengan menaungi 6 program studi yaitu Teknik Informatika, Teknik Elektro, Teknik Sipil, Teknik Mesin, Teknik Metalurgi, dan Teknik Industri.

### Pengolahan Metode SEM

#### A. Menggunakan *Software* LISREL

##### Uji Normalitas

Data yang digunakan pada SEM harus dapat memenuhi asumsi dalam analisis. Salah satunya terhadap persebaran data. Data yang digunakan harus berupa data normal. Pengujian normalitas ini ada dua yaitu normalitas univariat dan multivariat. Kriteria normalitas univariat dapat dilihat dari nilai *Z-score Skewness* dan *Z-Score Kurtosis* pada masing masing variabel. Batas kritis *Z-tabel* berada diantara nilai -1,96 hingga 1,96. Sedangkan kriteria normalitas multivariat dapat diketahui dari nilai *P-Value* > 0,05.

Analisis normalitas univariat dan normalitas multivariat data yang diujikan ditunjukkan pada Tabel berikut:

**Tabel 1.** Uji Normalitas

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.1	-0.141	0.888	-2.042	0.041	4.188	
X1.2	-0.999	0.318	-1.047	0.295	2.094	
X1.3	-2.095	0.036	-1.296	0.195	6.071	
X1.4	-0.383	0.702	-0.182	0.855	0.180	
X2.1	-0.665	0.506	-0.964	0.335	1.371	
X2.2	-1.600	0.110	-1.590	0.112	5.086	
X2.3	-1.085	0.278	-0.780	0.435	1.784	
X2.4	-1.255	0.210	-1.334	0.182	3.353	
X3.1	-0.981	0.326	-1.253	0.210	2.532	
X3.2	-0.871	0.384	-1.037	0.300	1.833	
X3.3	-0.880	0.379	-2.457	0.014	6.813	
X3.4	-1.502	0.133	-1.627	0.104	4.902	
X4.1	-1.179	0.238	-1.336	0.182	3.175	
X4.2	-1.869	0.062	-1.987	0.047	7.442	
X4.3	-1.515	0.130	-1.716	0.086	5.241	
X4.4	-1.148	0.251	-1.010	0.312	2.340	
X5.1	-1.262	0.207	-0.967	0.333	2.530	
X5.2	-1.166	0.244	-1.361	0.173	3.214	
X5.3	-0.972	0.331	-1.051	0.293	2.048	
X5.4	-0.708	0.479	-1.436	0.151	2.564	
Y1.1	-1.035	0.301	-0.806	0.420	1.721	
Y1.2	-0.824	0.410	-0.773	0.439	1.276	
Y1.3	-1.063	0.288	-0.903	0.367	1.946	
Y1.4	-1.272	0.203	-1.344	0.179	3.425	
Y2.1	-0.936	0.349	-0.865	0.387	1.623	
Y2.2	-1.054	0.292	-1.056	0.291	2.226	
Y2.3	-1.959	0.050	-1.882	0.060	7.379	
Y2.4	-1.578	0.115	-1.718	0.086	5.441	

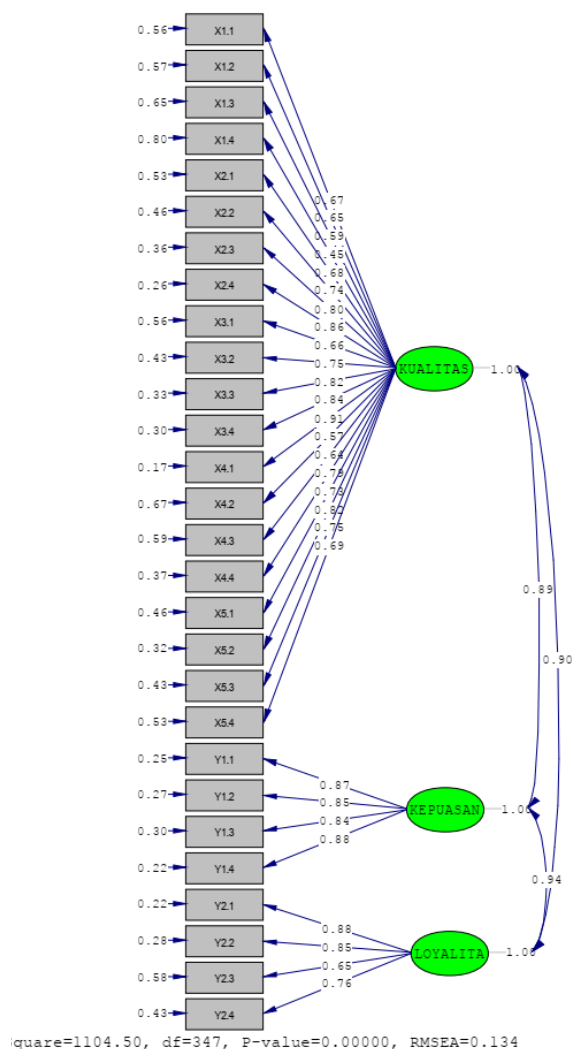
**Sumber:** Output LISREL

Hasil pengujian berdasarkan kriteria normalitas menunjukkan terdapat beberapa indikator yang tidak normal baik secara univariate maupun multivariate. Indikator yang tidak normal yaitu X1.3, X3.3, X4.2 dan Y2.3 perlu untuk ditransformasi dengan cara dieliminasi. Setelah dieliminasi, diperoleh hasil uji normalitas yang menunjukkan hasil bahwa data telah normal secara univariate dan multivariate.

### Diagram Alur

Tahapan ini memiliki kaitan dalam membentuk model yaitu membentuk hubungan antara variabel laten dengan laten lainnya dan variabel laten dengan variabel manifest.

Semua elemen SEM digabung untuk dapat dibuat menjadi model yang lengkap dari model pengukuran dan model struktural dan disebut dengan *Full* dan *Hybrid Model*. Keseluruhan elemen SEM ini yang digabungkan kemudian diterjemahkan kedalam diagram alur (*path diagram*) untuk dapat diperhatikan dengan mudah terkait hubungan yang dimiliki.



**Gambar 1.** Diagram Alur

**Sumber:** Output LISREL

## Uji Kecocokan Model dan Respesifikasi

Tahapan ini akan dilakukan pengecekan terhadap model untuk mengetahui kevalidan dan reliabelnya data serta melakukan respesifikasi terhadap model apabila model belum fit.

### A. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menguji nilai *loading factor*. *Loading factor* adalah koefisien yang menjelaskan tingkat hubungan indikator dengan variabel laten. Jika nilai *loading factor* semakin tinggi maka akan semakin baik. Aturan umumnya jika *loading factor* memiliki nilai di atas 0.71 sangat sangat baik, 0.63 sangat baik, 0.55 baik, 0.45 *fair* dan 0.32 *poor* (Fidell, 2007). Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan *software* Lisrel. Secara umum indikator dinyatakan valid jika memiliki nilai *loading factor*  $> 0.5$ .

### B. Uji Reliabilitas

Setelah indikator dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas pada indikator yang dapat ditentukan berdasarkan nilai koefisien *Construct Reliability* (CR) dan *Variance Extracted* (VE) yang diperoleh.

Berdasarkan penjabaran kriteria reliabilitas menyatakan jika nilai CR  $>$

0.7 dan nilai VE  $> 0.5$  adalah reliabel (Hair, 2010). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Reliabilitas		Kriteria Koef. Reliabilitas		Keterangan
	CR	VE	CR	VE	
Kualitas Pelayanan (X)	0.79	0.61	$> 0,70$	$> 0.5$	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y1)	0.90	0.72			Reliabel
Loyalitas Mahasiswa (Y2)	0.89	1.79			Reliabel

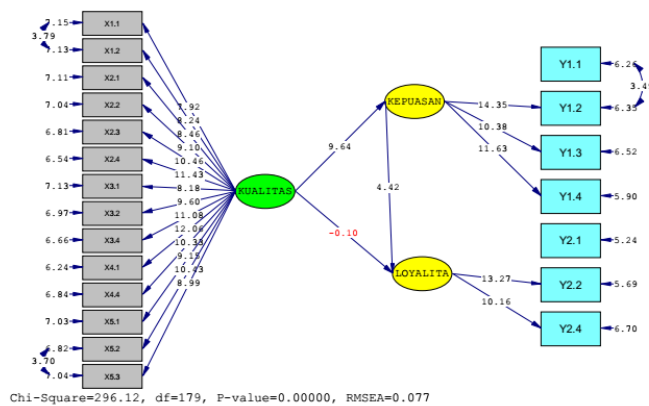
**Sumber:** Diolah dari hasil penelitian

Nilai koefisien reliabilitas menggunakan rumus di atas menunjukkan hasil bahwa indikator variabel Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Mahasiswa (Y1), Loyalitas Mahasiswa (Y2) adalah reliabel dan dapat dilanjutkan pada pengujian berikutnya.

### C. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis diperhatikan kembali model SEM yang telah fit dengan melihat nilai *t-value* seperti gambar di bawah ini:





**Gambar Model *T-value***  
**Sumber: Output LISREL**

Gambar ini menunjukkan nilai *t-value* antara variabel laten eksogen dan laten endogen bernilai kurang dari kriteria pengujian hipotesis (muatan faktor/ *loading factor* > 1,96).

#### a. Hipotesis Pertama

**Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa**

Nilai *t-value* antara variabel laten eksogen Kualitas Pelayanan (X) dan variabel laten endogen kepuasan mahasiswa (Y1) adalah sebesar 9.64. Hal ini menyatakan bahwa  $H_{01}$  ditolak maka  $H_{a1}$  diterima. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dapat diterima.

#### b. Hipotesis Kedua

**Kepuasan mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa**

Nilai *t-value* antara variabel laten eksogen Kepuasan mahasiswa (Y1) dan variabel laten endogen Loyalitas mahasiswa (Y2) adalah sebesar 4.42. Hal ini menyatakan bahwa  $H_{02}$  ditolak maka  $H_{a2}$  diterima. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan pengaruh kepuasan mahasiswa yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa dapat diterima.

#### c. Hipotesis Ketiga

**Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.**

Nilai *t-value* antara variabel laten eksogen Kualitas Pelayanan (X) dan variabel laten endogen loyalitas mahasiswa (Y2) adalah sebesar -0.10. Hal ini menyatakan bahwa  $H_{03}$  diterima maka  $H_{a3}$  ditolak. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa tidak dapat diterima.

Kualitas pelayanan dalam bidang jasa dengan cara memberikan pelayanan pada mahasiswa sebagai penerima pelayanan. Dimana lebih ditekankan



pada kelebihan dari tingkat kepentingan mahasiswa sebagai inti dari kualitas jasa yang diberikan (Rangkuti, 2004). Kualitas pelayanan yang diberikan di Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa pada bagian pelayanan administrasi dinilai sangat baik. Berdasarkan hasil analisis pada kualitas pelayanan yang meliputi 5 dimensi yaitu Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Bukti Nyata (*Tangibles*) dinilai baik oleh mahasiswa.

Menurut Masruri (2014), kualitas pelayanan yang sepadan dan sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai konsumen akan menghasilkan dampak yang baik pada pencapaian tingkat kepuasan mahasiswa. Hal tersebut terjadi apabila kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa sebagai konsumen yang menerima layanan. Sehingga pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Hal ini sebanding jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Kepuasan berada dalam diri mahasiswa sebagai konsumen maka akan memiliki dampak pada sikap loyal mahasiswa terhadap Fakultas Teknik. Hal ini juga jika kualitas pelayanan dirasa memadai, sesuai dengan harapan mahasiswa maka dapat menimbulkan rasa loyal mahasiswa terhadap Fakultas Teknik dengan hal tersebut mahasiswa akan memberikan citra baik terhadap fakultas dan universitas.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan kepuasan mahasiswa juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. hal ini dapat menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan secara langsung tidak berdampak terhadap loyalitas mahasiswa, tetapi memiliki pengaruh tidak langsung melalui kepuasan.

Dimensi atau item-item yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan adalah *Tangibles* dan *Assurance*.

Analisis diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa. Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 96,4%, sedangkan kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa. Besarnya pengaruh langsung kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 4,42%, dan hasil analisis diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Teknologi Sumbawa. Besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa sebesar -0,10%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Penjaminan Mutu Akademik, (2015). Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT). Sumbawa: Universitas Teknologi Sumbawa.
- “Sejarah Fakultas Teknik”. ft.uts.ac.id. 08 Juli 2021 <https://http://ft.uts.ac.id/sejarah/>
- Maisaroh, S. (2011). *Upaya Peningkatan Motivasi Dan Prestasi Belajar Ips Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Teams Games Tournament*
- Siti Maisaroh 1’, VI(2), pp. 150–169.
- Firmansyah, Farid & Rudi Haryanto. (2017). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan : Duta Media Publishing.
- Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan*. Padang: Akademia Permata.