

PERAN REPUTASI SEKOLAH, NILAI-NILAI PELAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN SISWA

Niko Sudibjo¹, Maria Imaculata Rini Agustin²
Universitas Pelita Harapan¹, Perkumpulan Strada²
(E-mail: niko.sudibjo@uph.edu¹, imaculatarini30@gmail.com²)

Diterima: Juni 2019 ; Disetujui: Oktober 2019; Diterbitkan: November 2019

ABSTRACT. Public perceptions of reputation, values and quality of school services have a strong influence on the tendency of people to choose schools. This study aims to determine the effect of school reputation, service values and service quality on student satisfaction. The design of this study was correlational and the data obtained through surveys and then were analyzed using the PLS SEM method. The research subjects were 275 students in class XI and XII of Strada St. Thomas Aquino High School, Tangerang. The results showed that school reputation and service values had positive effect on service quality, school reputation had a positive effect on student satisfaction, but service values did not affect student satisfaction.

Keywords: *student satisfaction, school reputation, service values, service quality*

ABSTRAK. Persepsi masyarakat atas reputasi, nilai-nilai dan kualitas pelayanan sekolah memiliki pengaruh kuat terhadap kecenderungan masyarakat untuk memilih sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi sekolah, nilai-nilai pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa. Desain penelitian ini adalah korelasional dan data diperoleh melalui survey yang dianalisis dengan metode PLS SEM. Adapun subjek penelitian adalah 275 murid kelas XI dan XII SMA Strada St. Thomas Aquino. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa reputasi sekolah, nilai-nilai pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, reputasi sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, namun nilai-nilai pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Kata kunci: *kepuasan siswa, reputasi sekolah, nilai-nilai pelayanan, kualitas pelayanan*

PENDAHULUAN

Kepuasan siswa merupakan kunci atau ujung tombak bagi keberhasilan sebuah sekolah. Wijaya (2016, 182) menjelaskan bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan dalam persaingan jasa pendidikan dinilai berdasarkan kepuasan penggunaannya. Kepuasan tersebut merupakan persepsi dari pengguna jasa pendidikan, meliputi siswa, orang tua siswa, guru, atau pengguna jasa pendidikan lainnya. Persepsi tersebut berupa perbandingan antara harapan dengan fakta yang diterima dari jasa pendidikan yang dipilih. Hal serupa pula dijelaskan oleh Tjiptono & Chandra (2017, 69) bahwa kepuasan memiliki arti sebagai usaha untuk memenuhi suatu harapan atau kondisi atau menjadikan sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan terdiri atas

tiga komponen : (1) sebagai respon emosional atau kognitif; (2) respon berkaitan dengan focus tertentu dan (3) terjadi di saat tertentu.

Persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan sekolah memiliki pengaruh kuat terhadap kecenderungan masyarakat untuk memilih sebuah sekolah. Jasa pendidikan yang berkualitas menurut Wijaya (2016, 211), dianggap sebagai kondisi dimana sekolah mampu menyajikan aktivitas yang sesuai dengan keinginan pelanggannya. Hal ini dilakukan dengan memberikan pelayanan yang prima agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan cara terbaik sehingga menimbulkan kepuasan.

Nilai-nilai yang ditanamkan dalam sebuah organisasi juga turut berpengaruh terhadap kepuasan yang dimiliki pelanggan. Nilai-nilai merupakan berbagai kegunaan, dapat berujud maupun tak berujud, berdasarkan dari persepsi pelanggan atas biaya yang dikeluarkannya. Terdapat tiga elemen yang terdapat pada nilai, yaitu kombinasi kualitas, harga, dan pelayanan. Oleh sebab itu, untuk memperoleh peningkatan nilai, maka diperlukan juga peningkatan kualitas dan pelayanan (Kotler & Keller 2013, 14). Menurut Tjiptono & Chandra (2016, 324), nilai tercipta melalui relasi oleh pelanggan, sebagian diantaranya dalam bentuk interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Fokusnya pada proses penciptaan nilai, di mana nilai terbentuk bagi pelanggan dan dipersepsikan oleh pelanggan.

Selanjutnya, reputasi sekolah juga turut berpengaruh pada penciptaan kepuasan siswa. Pandangan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap suatu jasa pendidikan turut memberi sumbangsih dalam penciptaan reputasi sekolah. Menurut Prayudi (2008,7) reputasi dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara pelaksanaan visi dan misi sebuah perusahaan yang terlaksana pada aktivitas sehari-hari perusahaan dan dipahami secara selaras oleh masyarakat internal dan eksternal perusahaan. Menurut Paul Argenti yang dikutip Prayudi (2008,7), reputasi dapat tercipta dimulai dari pembentukan identitas organisasi melalui nama, simbol, brand, dan presentasi diri perusahaan yang diterima dan dimengerti oleh *stakeholder* organisasi sehingga tercipta citra perusahaan. Dengan demikian, untuk dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat luas terhadap sekolah, maka harus tercipta persepsi yang positif terhadap citra atau nama baik sekolah tersebut. Hal ini akan mempengaruhi loyalitas siswa dan masyarakat luas untuk tetap bersedia memakai jasa sekolah di masa depan..

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti melakukan survei persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan, reputasi, dan nilai pelayanan sekolah, serta dampaknya terhadap kepuasan siswa. Mengetahui kepuasan siswa sebagai konsumen akan membantu sekolah untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya serta kebutuhan yang harus dipenuhi untuk

pelayanan kepada murid yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) apakah reputasi sekolah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino?; (2) apakah nilai-nilai pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino?; (3) apakah reputasi sekolah berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino?; (4) apakah nilai-nilai pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino? ; (5) apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Oktober 2018. Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah sensus dimana seluruh populasi dalam penelitian ini digunakan sebagai sample. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas XI dan XII SMA Strada St. Thomas Aquino dengan sampel penelitian sebanyak 275. Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis metode partial least squares (PLS-SEM). Langkah analisis dilakukan dengan membuat analisis jalur (*path model*), menganalisis model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan pada responden melalui guru kelas. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, di mana pernyataan-pernyataan telah memiliki pilihan jawaban yang dapat langsung dipilih oleh responden. Pilihan dalam kuesioner ini menggunakan skala Likert dari interval satu sampai lima untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian. Rentang skala *Likert* yang digunakan pada kuesioner dalam penelitian ini adalah 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah murid kelas XI dan XII SMA Strada St. Thomas Aquino. Profil responden yang digunakan adalah jenis kelamin, usia, dan kelas. Dari keseluruhan sampel, sebanyak 136 responden perempuan dan 139 responden laki-laki. Berikut persentase responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Persentase Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|------------|
| Laki-laki | 139 | 51 % |
| Perempuan | 136 | 49 % |
| Total | 275 | 100 % |

Sumber: Hasil Pengolahan data

Profil responden berdasarkan usia, bisa dilihat bahwa sebanyak 8 murid memiliki umur 15 tahun, sebanyak 119 murid berusia 16 tahun, sebanyak 142 murid berusia 17 tahun, dan sebanyak 4 murid berusia 18 tahun. Dengan demikian, persentase usia sampel murid SMA Strada St. Thomas Aquino dapat digambarkan sebagai berikut.

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Frekuensi | Persentase |
|----------|-----------|------------|
| 15 tahun | 8 | 3 % |
| 16 tahun | 119 | 44 % |
| 17 tahun | 142 | 52 % |
| 18 tahun | 4 | 1 % |
| Total | 275 | 100 % |

Sumber: Hasil Pengolahan data

Outer Model

Widarjono (2015, 273), *outer model* merepresentasikan hubungan antara variabel laten dan variabel indikator. Evaluasi outer model bertujuan untuk mengevaluasi variabel indikator. Model pengukuran dalam penelitian ini menggunakan model pengukuran reflektif. Evaluasi outer model reflektif didasarkan pada reliabilitas dan validitas variabel indikator. Evaluasi outer model reflektif pada penelitian ini terdiri dari uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Pengujian validitas konvergen menurut Widarjono (2015, 277) dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang harus di atas 0,50 dan nilai *loading factor*, yaitu harus di atas 0,70. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dari total 45 butir pernyataan, sebesar 17 pernyataan dinyatakan valid. Ada dua item yang memiliki *loading factor* sebesar 0,682 dan 0,687, namun tetap dapat dikatakan valid karena *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk sudah memenuhi *rule of thumb*, yaitu di atas 0,50.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Uji reliabilitas menggunakan metode composite reliability. Nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel yang diperoleh seharusnya di atas 0,70 agar instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Evaluasi validitas dan reliabilitas

| Variabel dan item | AVE | CR | Outer Loading |
|---|-------|-------|---------------|
| Kepuasan Siswa | 0,625 | 0.892 | |
| KP3 Cara mengajar guru menarik | | | 0.682 |
| Guru memberikan perhatian personal kepada | | | |
| KP7 siswa | | | 0.824 |
| KP8 Guru memberi semangat kepada siswa | | | 0.849 |
| KP9 Guru memperhatikan minat siswa | | | 0.838 |
| Guru memperhatikan kemajuan belajar | | | |
| KP12 siswa | | | 0.749 |
| Kualitas Pelayanan | 0,591 | 0,852 | |
| KL 1 0,642 | | | 0.796 |
| KL 3 0,540 | | | 0.792 |
| KL 4 Sekolah merespon keluhan murid dengan cepat | | | 0.730 |
| KL 6 Sekolah memenuhi kebutuhan murid dengan baik | | | 0.755 |
| Reputasi Sekolah | 0,642 | 0,854 | |
| RP 10 Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk mengembangkan kemampuannya | | | 0.837 |
| RP 11 Guru memberikan motivasi kepada siswa untuk mendapatkan nilai bagus | | | 0.842 |
| RP 15 Sekolah memperhatikan kenyamanan murid selama berada di lingkungan sekolah | | | 0.718 |
| Nilai-nilai Pelayanan | 0,540 | 0,842 | |
| NP 2 Sekolah memberikan bantuan buku kepada murid yang kurang mampu | | | 0.687 |
| NP 3 Sekolah mengusahakan donatur untuk siswa yang kurang mampu | | | 0.716 |
| Sistem informasi sekolah | | | |
| NP 4 (agendasekolah.com) memberikan informasi cepat | | | 0.773 |

| | | |
|-------------|---|-------|
| | Sistem informasi sekolah | |
| NP 5 | (agendasekolah.com) membantu siswa memperdalam materi pembelajaran | 0.784 |
| | Sistem informasi sekolah | |
| NP 6 | (agendasekolah.com) memberikan kemudahan kepada siswa untuk melakukan perbaikan hasil belajar | 0.708 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Setelah tahap pengukuran validitas convergent, AVE dan composite reliability dilakukan, berikutnya adalah uji validitas diskriminan. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan akar dari AVE untuk setiap variabel laten harus lebih besar dari korelasi antar variabel laten. Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas diskriminan yang telah memenuhi kriteria.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Diskriminan

| Variabel | KP | KL | NP | RP |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| KP | 0.791 | | | |
| KL | 0.712 | 0.769 | | |
| NP | 0.395 | 0.508 | 0.735 | |
| RP | 0.716 | 0.737 | 0.523 | 0.801 |

Sumber: Hasil Pengolahan data

Inner Model

Setelah melakukan evaluasi outer model, yaitu pengukuran variabel laten, langkah berikutnya adalah evaluasi model persamaan struktural (inner model) yang menjelaskan pengaruh variabel laten independen terhadap variabel endogen (Widarjono 2015, 277). Pengujian *inner model* pada penelitian ini menggunakan nilai VIF, nilai *R-square*, uji *signifikansi* (uji t) dan *path coefficient*. Nilai VIF yang direkomendasikan oleh Ghazali & Latan (2015, 77) adalah di bawah 5,00. Berdasarkan nilai VIF, keseluruhannya di bawah 5,00. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel eksogen tidak tinggi atau tidak terjadi multikoleniaritas. Tabel 5 menunjukkan nilai VIF.

Tabel 5. Nilai VIF

| Variabel | KP | KL |
|------------------------------|-------|-------|
| Kepuasan Siswa | | |
| Kualitas Pelayanan | 2.293 | |
| Nilai-nilai Pelayanan | 1.441 | 1.377 |
| Reputasi Sekolah | 2.343 | 1.377 |

Sumber: Hasil Pengolahan data

Menurut Ghozali & Latan (2015, 73), *inner model* diuji dengan melihat besarnya persentase *variance* yang dijelaskan dengan melihat nilai *R-square* setiap variabel endogen. Variabel kepuasan siswa dijelaskan oleh variabel nilai-nilai pelayanan dan variabel reputasi sekolah sebesar 58% dan sisanya 42% dijelaskan oleh variabel lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 58% kepuasan siswa dijelaskan oleh dua variabel endogen dalam penelitian, yaitu reputasi sekolah, nilai-nilai pelayanan dan kualitas pelayanan. Tabel 6 menunjukkan nilai *R-square* setiap variabel endogen.

Tabel 6. Nilai *R-square*

| Variabel | R Square Adjusted |
|---------------------------|-------------------|
| Kepuasan Siswa | 0.584 |
| Kualitas Pelayanan | 0.561 |

Sumber: Hasil Pengolahan data

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menunjukkan hubungan antar variabel laten yang diteliti. Pengujian hipotesis pada metode PLS- SEM dilakukan dengan melihat besarnya nilai *path coefficient* (koefisien jalur). Tabel 7 menunjukkan hasil uji hipotesis.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | Koefisien | T | P | Hasil |
|--|-----------|-----------|--------|----------|
| | Jalur | Statistik | Values | |
| H11 : Terdapat pengaruh positif antara reputasi sekolah terhadap kualitas pelayanan | 0,649 | 13,328 | 0,000 | Didukung |
| H12 : Terdapat pengaruh positif antara nilai-nilai pelayanan terhadap kualitas pelayanan | 0,168 | 2,967 | 0,003 | Didukung |

| | | | | |
|--|--------|-------|-------|----------------|
| H13 : Terdapat pengaruh positif antara reputasi sekolah terhadap kepuasan siswa | 0,433 | 6,992 | 0,000 | Didukung |
| H14 : Terdapat pengaruh positif antara nilai-nilai pelayanan terhadap kepuasan siswa | -0,041 | 0,857 | 0,391 | Tidak Didukung |
| H15 : Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan siswa | 0,414 | 7,374 | 0,000 | Didukung |

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, variabel reputasi sekolah memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Koefisien jalur reputasi sekolah terhadap kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,649. Hipotesis pertama, yaitu reputasi sekolah berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan didukung dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Blau et al (2016), membandingkan korelasi dua hasil: kepuasan dengan reputasi sekolah bisnis yang mempengaruhi nilai pasar yang dirasakan siswa. Sampel 261 lulusan sekolah bisnis yang lulus tahun 2014. Hasilnya menunjukkan adanya korelasi positif dari kedua hasil. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa cukup tingginya kualitas layanan di SMA Strada St. Thomas Aquino dipengaruhi oleh reputasi sekolah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, variabel nilai-nilai pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di SMA Strada St. Thomas Aquino, yang berarti bahwa kualitas pelayanan meningkat seiring dengan meningkatnya nilai-nilai pelayanan terhadap siswa dengan segala aspek di dalamnya. Menurut Tjiptono & Chandra (2016, 324), nilai tercipta melalui relasi oleh pelanggan, sebagian diantaranya dalam bentuk interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Hal ini tampak pada sekolah yang memberikan bantuan buku dan mengusahakan donatur untuk siswa kurang mampu. Nilai kepedulian dipersepsikan oleh siswa dengan usaha yang dilakukan sekolah untuk membantu siswa yang kurang mampu. Siswa dilibatkan dalam penciptaan nilai kepedulian ini, dengan mengumpulkan dana secara sukarela setiap bulan untuk membantu siswa yang kurang mampu. Siswa SMA Strada St. Thomas Aquino dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ditunjukkan dengan proses penciptaan nilai kepedulian. Nilai kepedulian dan nilai pelayanan tercipta melalui persepsi siswa atas kualitas, pelayanan dan harga yang mencerminkan manfaat yang dirasakan siswa. Perwujudan nilai-nilai pelayanan menjadi pemicu meningkatnya kualitas pelayanan kepada siswa.

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga yang melibatkan variabel reputasi sekolah dan kepuasan siswa, diperoleh hasil yang menyatakan bahwa reputasi sekolah

mempengaruhi kepuasan siswa secara positif dengan koefisien jalur sebesar 0,433. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan siswa semakin meningkat seiring dengan meningkatnya reputasi sekolah. Hasil hipotesis ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kamal Smimou (2012), dalam penelitiannya menunjukkan ada hubungan antara persepsi siswa tentang kualitas mengajar dan metode penilaian, dengan kepuasan siswa.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang keempat, variabel nilai-nilai pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Hasil ini ditunjukkan oleh koefisien jalur antara nilai-nilai pelayanan terhadap kepuasan siswa, yaitu sebesar -0,041. Oleh sebab itu, dapat dinyatakan bahwa tingginya kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino tidak dipengaruhi oleh nilai-nilai pelayanan yang diberikan di SMA Strada St. Thomas Aquino. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh De-Jen Lee et al (2016), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa nilai dari peristiwa yang dirasakan berfungsi sebagai mediator, mempunyai efek tidak langsung yang signifikan pada kepuasan peserta ditemukan dalam kualitas layanan staf dan kualitas layanan interaksi. Dalam penelitian ini, nilai-nilai pelayanan merupakan variabel yang tidak mempunyai efek langsung pada kepuasan siswa. Nilai-nilai pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan, kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan siswa. Nilai-nilai pelayanan menjadi mediator para siswa dan mempunyai efek tidak langsung pada kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan siswa, diperoleh hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien jalur antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, yaitu sebesar 0,414. Siswa menyatakan setuju dengan semangat yang diberikan guru kepada murid untuk belajar. Keluaran yang dihasilkan tampak pada kualitas siswa, semangat yang diberikan guru kepada siswa untuk belajar, membuat siswa termotivasi untuk mendapatkan prestasi. Prestasi yang dihasilkan oleh siswa baik secara akademik maupun *non-akademik* akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino. Tingginya tingkat kualitas pelayanan guru di SMA Strada St. Thomas Aquino mempengaruhi kepuasan siswa di SMA Strada St. Thomas Aquino.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang sudah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Reputasi sekolah memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

2. Nilai-nilai pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas
3. Reputasi sekolah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa
4. Nilai-nilai pelayanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa
5. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan siswa

Saran dari penelitian ini adalah agar dapat melibatkan sampel penelitian yang lebih besar, dari seluruh siswa SMA Strada St. Thomas Aquino, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kepuasan siswa. Untuk penelitian selanjutnya, perlu dipertimbangkan lebih lanjut jika menggunakan alat analisis *SmartPLS* karena tidak dapat melakukan uji kelayakan model. Selanjutnya disarankan juga untuk menggunakan pendekatan kualitatif untuk dapat menggambarkan kualitas dari kepuasan siswa. Saran bagi SMA Strada St. Thomas Aquino, agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan reputasi sekolah yang sudah baik agar dapat memberikan kepuasan kepada siswa.

DAFTAR RUJUKAN

- Gary Blau, Terry Halbert, Craig Atwater, Ronald Kershner, and M. Michael Zuckerman. "Correlates of student bachelor of business administration satisfaction and school reputation influencing perceived market value". *USA Journal of Education for Business*, vol. 91, no. 4 (2016) , 179–184, <http://dx.doi.org/10.1080/08832323.2016.1145625> (diakses 19 September 2018)
- Blau, G., Halbert, T., Atwater, C., Kershner, R., & Zuckerman, M. M. (2016). Correlates of student bachelor of business administration satisfaction and school reputation influencing perceived market value. *USA Journal of Education for Business*, Vol. 91, No. 4 , 179–184. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1080/08832323.2016.1145625>
- Ghozali, Imam, & Latan, H. (2015). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.)*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Prayudi. (2008). *Manajemen Isu Pendekatan Public Relations*. Yogyakarta: Pustaka Adipura.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: Andi.
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.