
ANALISIS KUALITAS LULUSAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Ira Setyaningsih¹ dan Muchammad Abrori²

Abstract: In education, the students are the products to be input and the output are graduates. Users of graduates are consumers who need to know the level of satisfaction to provide a self-evaluation in improving the institutions. It is also stated in the accreditation forms BAN PT. However, a grain questions that sought to know is very little. The research was conducted at a university in Yogyakarta. Research trying to describe in detail the attributes of quality of graduates based on the user satisfaction level graduates. Object of study is alumni and also alumni users. The study was conducted during the months of August to November 2012. Attributes used are Communication Skills, Organizational Skills, Leadership, Logic, Effort, Ethics, Group and Other Skills. Other attributes are attributes about the ability of areas of expertise. From the results obtained, the attributes that need attention are Organizational Skills and Leadership with the highest gap -0.82. Overall, users of alumni do not feel satisfied, because all negative attributes.

Keywords: *alumni, quality, satisfaction, users*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen penting dalam sebuah institusi. Dalam dunia industri, SDM dianggap sangat potensial untuk dikembangkan hingga mencapai kualitas tertentu sehingga mampu menghasilkan produksi atau jasa yang mengandung keunggulan-keunggulan (Achir, 1998). Hal ini dikarenakan sumber daya manusia mampu menggerakkan sumber daya lain yang terdapat di perusahaan agar dapat mencapai tujuannya (Renosori et.al, 2002).

Universitas adalah institusi pendidikan yang melahirkan SDM-SDM berupa lulusan yang diharapkan siap diserap oleh masyarakat sebagai penggunaannya. Alumni/lulusan merupakan ujung tombak akuntabilitas sebuah universitas di mata masyarakat. Keberadaan dan aktivitas mereka akan membawa atribut universitas, kelebihan, keunikan maupun kekurangan universitasnya tidak akan lepas dari alumni. Alumni yang terserap pasar dengan baik, baik mereka berwirausaha maupun bekerja dengan orang lain, mampu menjadi dasar apakah keberadaan institusinya (program studi/jurusan/fakultas) masih akan dipertahankan atau tidak.

Fakultas X selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas lulusannya. Kualitas lulusan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan waktu tunggu lulusan dalam bekerja, karena diserap pasar dengan cepat. Apalagi dalam Borang Akreditasi, kurun waktu tunggu lulusan dan kepuasan konsumen pengguna lulusan menjadi salah satu item penilaian. Hal ini sangat penting karena Program Studi di Fakultas X masih terakreditasi B atau di bawahnya. Padahal, akreditasi program studi saat ini menjadi sesuatu yang *urgent*, karena merupakan salah satu ukuran akuntabilitas publik

¹ Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adi Sutjipto No. 01, Yogyakarta
e-mail : ira_darusalam@yahoo.com

² Program Studi Matematika, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adi Sutjipto No. 01, Yogyakarta
e-mail : borymuch@yahoo.com

sehingga menjadi nilai promosi tersendiri dalam menjaring mahasiswa baru. Selain itu, nilai akreditasi saat ini banyak dijadikan syarat bagi institusi-institusi terkemuka dalam merekrut tenaga kerjanya tidak terkecuali untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Dalam borang akreditasi item penilaian pengguna lulusan yang digunakan sangat umum dan sedikit, hanya 7 item, yaitu integritas, keahlian berdasarkan bidang ilmu, Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerjasama Tim, dan Pengembangan Diri.

Hal-hal tersebut kurang mampu memrepresentasikan kemampuan lulusan secara menyeluruh. Selain itu, faktor Bahasa Inggris belum tentu valid apabila pengguna tidak memerlukan kecakapan ini dalam perusahaannya. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna lulusan dengan atribut pertanyaan yang diolah dari berbagai perspektif, sesuai dengan jurusan atau program studinya. Dengan penelitian ini, diharapkan penilaian pengguna lulusan dapat dilakukan dengan lebih objektif dan terperinci.

Tabel 1. Penilaian Pengguna Lulusan (Atasan) berdasarkan Borang Akreditasi

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
		(%)	(%)	(%)	(%)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Integritas (etika dan moral)					
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)					
3	Bahasa Inggris					
4	Penggunaan Teknologi Informasi					
5	Komunikasi					
6	Kerjasama tim					
7	Pengembangan diri					
	Total	(a)	(b)	(c)	(d)	

Sumber: BAN PT (2010)

Penilaian pengguna lulusan dari berbagai perspektif akan dapat digunakan juga sebagai bahan masukan bagi perbaikan proses pembelajaran dan *review* kurikulum. Dalam penelitian ini responden yang diteliti minimal telah bekerja di tempat yang sama selama 2 bulan. Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas lulusan Fakultas X berdasarkan kepuasan pengguna lulusan, selaku konsumen?
2. Atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas lulusan Fakultas X?

3. Rekomendasi apa saja yang dapat diberikan kepada pihak Fakultas X untuk meningkatkan kualitas lulusannya?

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kualitas lulusan Fakultas X berdasarkan kepuasan pengguna lulusan, selaku konsumen.
2. Mengetahui berbagai atribut yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas lulusan Fakultas X.
3. Memberikan rekomendasi kepada pihak Fakultas X untuk meningkatkan kualitas lulusannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Lulusan

Dalam penelitian Tom (1994) dengan judul *Alumni Willingness to Give and Contribution Behaviour*, diungkapkan bahwa alumni memberi kontribusi yang cukup besar dari sisi donasi maupun sikap mereka di lapangan, baik di masyarakat maupun lingkungan kerja. Kesulitan dalam penelitian ini, adalah posisi alumni yang tersebar di berbagai wilayah, membuat pengumpulan data menjadi tidak mudah.

Dalam vinspirations.blogspot.com disebutkan bahwa menurut Cateora dan Graham (2007) kualitas (*quality*) dibedakan ke dalam dua dimensi: kualitas dari perspektif pasar dan kualitas kinerja. Menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2005), kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya alam manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Kotler, 2007). Lovelock (dalam Laksana, 2008) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Jadi kualitas lulusan dalam hal ini adalah kualitas kinerja lulusan sebagai tingkatan mutu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Konsep Kepuasan Konsumen

Pelanggan merupakan kehidupan bagi sebuah perusahaan. Tanpa adanya pelanggan, perusahaan bisa bangkrut dan akhirnya mati. Kepuasan konsumen diperoleh ketika pelayanan atau produk telah memenuhi kebutuhan konsumen dan ketika perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan selama kurun waktu produk atau pelayanan itu mereka peroleh (Juran, 1991). Sedangkan menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada (Kotler, 1997).

Pengertian lain kepuasan pelanggan adalah pelbagai kriteria penting yang menentukan kualitas nyata yang diterima oleh pelanggan (Kelsey, et.al, 2001). Menurut Zeithaml, et. al., kepuasan pelanggan dalam jasa dapat diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa layanan yang akan diterima (Zeithaml, et.al, 1990). Harapan pelanggan mempunyai dua maksud. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat pelayanan diberikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah berada di wilayah yang diharapkan memberikan sesuatu kepada pelanggan. Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan

(*perceived performance*). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan merasakan pelayanan sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan akan puas apabila keinginan, harapan, dan kebutuhannya terpenuhi.

Kepuasan Pengguna Lulusan sebagai Konsumen Pendidikan

Sistem pendidikan dapat dilihat sebagai sebuah sistem transformasi dengan input, proses dan output (Sahney, et. al., 2004). Dalam dunia pendidikan terdapat pelbagai pengertian mengenai kualitas. Termasuk di dalamnya kualitas input yaitu pelajar, staf pendukung dan infrastruktur; kualitas proses yaitu proses pembelajaran dan aktivitas belajar mengajar; dan kualitas output adalah alumni yang kompeten dan cemerlang masa depannya (Sahney, et. al., 2004).

Pengguna lulusan adalah pihak eksternal yang merupakan konsumen bagi *output* sebuah institusi pendidikan. Pihak-pihak eksternal ini bisa berupa institusi Pemerintah, swasta maupun perorangan.

Pengguna lulusan, baik perseorangan maupun institusi akan menilai kinerja lulusan universitas sebagai karyawannya. Pengertian kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu (Bernadin dan Russell, 1993). Sedangkan Maier (dikutip dari Peni, 2005) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Penilaian terhadap kinerja karyawan diperlukan bukan hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi karyawan ke depannya (Simamora, 2001). Handoko (1994) juga menekankan penilaian prestasi sebagai proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dengan tujuan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Penilaian Kinerja

Variabel kualitas lulusan menurut borang akreditasi (BAN PT, 2010) ada 7 yaitu: (1) Integritas (etika dan moral), (2) Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Profesionalisme), (3) Bahasa Inggris, (4) Penguasaan Teknologi Informasi, (5) Komunikasi, (6) Kerjasama tim, dan (7) Pengembangan diri.

Menurut Spencer, et.al., (1993), karyawan yang diharapkan dalam dunia kerja mesti memiliki beberapa hal di bawah ini:

1. Komitmen pada Organisasi
2. Keinginan berprestasi
3. Melayani
4. Kerjasama
5. Proaktif
6. Memimpin

Menurut survey NACE (*National Association of Colleges and Employers*) tahun 2002, (dalam Putra dan Pratiwi, 2005) lulusan universitas diharapkan oleh dunia kerja memiliki kompetensi berikut: 1. Kemampuan berorganisasi, 2. Kejujuran, 3. Kemampuan bekerjasama, 4. Kemampuan interpersonal, 5. Etos kerja yang baik, 6. Memiliki motivasi/berinisiatif, 7. Mampu beradaptasi, 8. Kemampuan analitis, 9. Kemampuan computer, 10. Kemampuan organisasi, 11. Berorientasi pada detail, 12. Kemampuan memimpin, 13. Percaya diri, 14. Berkepribadian ramah, 15. Sopan, 16. Bijaksana, 17. IP \geq 3,0, 18. Kreatif, 19. Humoris, dan 20. Kemampuan

entrepreneurship. Indeks Prestasi, ternyata berada di urutan ke 17 dari 20 poin yang diharapkan ada dalam seorang “calon karyawan”.

Beberapa hal yang perlu dimiliki oleh mahasiswa (O'Brien, 2002), meliputi:

1. *Communication Skills*, terdiri atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan
2. *Organizational Skills*, meliputi manajemen waktu, meningkatkan motivasi, dan menjaga kesehatan dan penampilan.
3. *Leadership*, dengan kepemimpinan efektif.
4. *Logic*, untuk menyelesaikan masalah dan berpikir kreatif.
5. *Effort*, meliputi ketahanan menghadapi tekanan, asertif, dan kemampuan dan kemauan belajar
6. *Group skills*, meliputi kerjasama tim dan meningkatkan kemampuan interpersonal
7. *Ethics*

Manfaat Penilaian Kinerja

Bagi pihak manajemen, kinerja sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi dan pengembangan karier, mutasi, PHK, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pelatihan dan meningkatkan status akreditasi perguruan tinggi yang telah diperoleh (Ivancevich et. al 1987).

Manfaat penilaian kinerja menurut Handoko (1994) dan Siagian (1995) adalah sebagai berikut:

1. Perbaikan prestasi kerja
2. Penyesuaian kompensasi
3. Keputusan penempatan
4. Kebutuhan latihan dan pengembangan
5. Perencanaan dan pengembangan karier
6. Memperbaiki penyimpangan proses staffing
7. Mengurangi ketidak-akuratan informasi
8. Memperbaiki kesalahan desain pekerjaan
9. Kesempatan kerja yang adil
10. Membantu menghadapi tantangan eksternal

Menurut *Bureau of National Affairs* (Molkovich dan Boudreau, 1988) beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai suatu kinerja karyawan adalah: *quality of work, quantity of work, job knowledge, attendance, and personal characteristics (initiative, cooperation, dependability, and need for supervision*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, secara umum metodologi penelitian yang digunakan dibagi menjadi empat tahap proses penelitian, yaitu: Persiapan Penelitian, Perancangan Metodologi Penelitian, Pengumpulan dan Pengolahan data, dan Kesimpulan Penelitian.

Data Penelitian

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah gabungan data kualitatif dan kuantitatif yang didapat melalui wawancara dan survey menggunakan kuesioner. Wawancara akan dilakukan pada saat mendesain kuesioner dan juga sebagai pelengkap data yang didapat pada saat survey berlangsung. Penelitian dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner pada konsumen, pengguna lulusan Fakultas X. Dimensi penelitian disusun dari beberapa sumber dan perspektif, misalnya:

1. Borang akreditasi
2. Perspektif Alumni – kurikulum, kegiatan akademik, proses pembelajaran, konten praktikum dan perkuliahan dll.
3. Pengguna Lulusan – penilaian kinerja, kemampuan pemecahan masalah, teamwork, bahasa asing, dll
4. Literatur yang lain

Literatur yang digunakan adalah buku Patrick S. O'Brien (2002), yaitu:

1. *Communication Skills*, terdiri atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan
2. *Organizational Skills*, meliputi manajemen waktu, meningkatkan motivasi, dan menjaga kesehatan dan penampilan.
3. *Leadership*, dengan kepemimpinan efektif.
4. *Logic*, untuk menyelesaikan masalah dan berpikir kreatif.
5. *Effort*, meliputi ketahanan menghadapi tekanan, asertif, dan kemampuan dan kemauan belajar
6. *Group skills*, meliputi kerjasama tim dan meningkatkan kemampuan interpersonal
7. *Ethics*

Selain atribut di atas, ditambah dengan item penilai dari borang akreditasi, maka tersusunlah kuesioner. Setelah instrumen selesai dikembangkan, tahap selanjutnya yaitu penyebaran data, karena tidak memungkinkan dilakukan *pilot study*.

Dalam penelitian ini, data-data yang digunakan untuk menyelesaikan masalah terdiri dari jenis data primer dan data sekunder.

Data Primer, yaitu data yang diambil secara langsung dari obyek penelitian. Data primer diperoleh dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian. Selain itu data primer dapat diperoleh dari hasil observasi dan wawancara sehingga didapat informasi sesuai dengan kondisi fakta yang ada.

Adapun data primer yang digunakan dalam pengolahan data berasal dari hasil penyebaran kuesioner *tracer study* kepada alumni juga kuesioner penilaian pengguna terhadap kinerja alumni.

Data Sekunder, yaitu data-data yang diperoleh melalui literatur dan buku bacaan lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari referensi yang berasal dari berbagai sumber. Sumber data seperti perpustakaan, internet, literatur-literatur, atau sumber-sumber lain yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain seperti:

1. Data tentang alumni
2. Penelitian terdahulu, jurnal, dan lain-lain

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian seperti pada tabel 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data Tahap I

Populasi lulusan sampai periode April 2012 sebanyak 48 orang. Penyebaran data dilakukan melalui jasa e-mail, telepon, sms maupun melalui akun jejaring sosial facebook. Pada tahap awal ini banyak ditemui kesulitan, karena rendahnya respon dari alumni. Dari 48 orang alumni yang dikirim kuesioner hanya 17 orang yang mengembalikan dan diisi secara lengkap, sehingga peneliti bisa melakukan pencarian data kepada atasannya. Akan tetapi, peneliti juga berusaha mendapatkan informasi keberadaan alumni meskipun kuesioner tidak dikembalikan dengan cara menelpon/sms. Data alumni dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 2. Instrumen Penelitian

No	Atribut	Instrumen	
1	Komunikasi	Kemampuan menerima pendapat/saran orang lain	
2		Kemampuan berkomunikasi tertulis (laporan, dokumen)	
3		kemampuan berkomunikasi verbal dengan baik	
4		Kemampuan berbahasa asing dengan baik*)	
5	Organizational Skill	Tepat waktu (kehadiran rapat, kedatangan, kepulangan, dll)	
6		Hasil pekerjaan sesuai dengan standar.	
7		Tingkat kesalahan kerja rendah.	
8		Memenuhi target sesuai jumlah	
9		Memenuhi target sesuai waktu	
10		Mampu menentukan prioritas dalam tugas	
11		Tidak mudah menyerah dalam menghadapi masalah/pekerjaan	
12		Kemampuan untuk menjaga sistem dan prosedur operasional yang berlaku	
13		Memiliki visi ke depan yang jelas	
14		Menjadi teladan	
15		Leadership	Bertindak tegas dalam menyelesaikan masalah
16			Mengarahkan anak buah untuk mencapai tujuan tugasnya**)
17	Mengkoordinasi sumber daya dalam departemennya		
18	Logic	Bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya	
19		Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan kerja yang muncul.	
20		Memunculkan ide-ide perbaikan sistem maupun prosedur di unit kerjanya	
21		Mandiri dalam bekerja.	
22		Mampu berpikir secara integral (menyeluruh)	
23		Penguasaan teknologi informasi	
24	Lain2	Menguasai bidang tugasnya	
25		Mampu mengimplementasikan bidang ilmunya di bangku kuliah ke dunia kerja	
26		Menggunakan atribut keselamatan kerja*)	
27	Effort	Tenang bekerja dalam tekanan	
28		Mampu mengendalikan emosi/diri	
29		Mampu menerima kritik	
30		Aktif dalam kegiatan training, diklat, dsb	
31	Groupskills	Mempunyai target dalam kariernya	
32		Kemauan yang positif untuk bekerjasama dengan karyawan lain	
33		Mampu mengemukakan pendapat	
34		Mudah beradaptasi	
35		Percaya diri	
36		Jujur	
37	Etika	Ramah	
38		Sopan dan santun dengan karyawan lain	
39		Hormat dengan seluruh karyawan	
40		Adil dalam bersikap	
41		Patuh terhadap seluruh peraturan perusahaan	
42		Secara keseluruhan memiliki prestasi kerja yang baik	

Tabel 3. Data Alumni

No.	Status Alumni	Jumlah	Prosentase
1.	Bekerja	33	68.75
2.	Berwirausaha	7	14.58
3.	Tidak Bekerja	4	8.3
4.	Lain-lain	4	8.3
Total		48	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Pengumpulan Data Tahap II

Setelah mendapatkan informasi tentang keberadaan alumni, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada atasan alumni yang teridentifikasi. Akan tetapi, tidak semua alumni yang bekerja, didapatkan data lengkap tentang keberadaannya. Hanya terdapat 30 alumni yang diketahui alamat kontak atasannya. Dari ke 30 responden atasan yang diberi kuesioner, hanya 12 orang yang mengembalikan. Sehingga penelitian ini kemudian diolah sebagai penelitian deskriptif, karena minimnya data yang diperoleh.

Tabel 4. Rate of Response

No.	Pengiriman	Jumlah	Kembali	Prosentase response
1.	Pos	7	2	28.6
2.	Email	12	2	16.67
3.	Didatangi	11	8	72.7
Total		30	12	40

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari perhitungan dengan SPSS diperoleh hasil perhitungan kepuasan pengguna per atribut seperti pada tabel 5.

Tabel 5. Kepuasan Pengguna

No	Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap
1.	<i>Communication</i>	3,5	4,29	-0,79
2.	<i>Organizational Skill</i>	3,82	4,64	-0,82
3.	<i>Leadership</i>	3,47	4,28	-0,82
4.	<i>Logic</i>	3,7	4,5	-0,8
5.	<i>Effort</i>	3,92	4,48	-0,56
6.	<i>Group Skills</i>	3,85	4,40	-0,54
7.	<i>Ethics</i>	4,22	4,57	-0,35
8.	<i>Lain2</i>	3,67	4,48	-0,81
9.	Total	3,77	4,46	-0,69

Data yang terkumpul dengan kuesioner di atas menunjukkan bahwa ke 9 dimensi yang diteliti masih menunjukkan nilai gap yang negatif. Hal ini berarti secara keseluruhan pengguna belum merasa puas dengan kinerja alumni Fakultas X. Dari ke sembilan dimensi di atas, dimensi *organizational skill* dan *leadership* memiliki gap yang terbesar yaitu -0.82. Hal ini menandakan bahwa Fakultas X perlu memperhatikan aspek ini dalam proses pembelajaran di masa mendatang.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang sudah diolah diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kedua belas responden masih belum puas dengan kualitas alumni Fakultas X.
2. Atribut yang perlu mendapatkan perhatian karena memiliki gap terbesar adalah Organizational Skill dan Leadership (-0,82).
3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan usulan *stakeholder* yaitu:
 - a. Mengembangkan mata kuliah yang berbasis communication skill
 - b. Kemampuan bahasa asing perlu ditingkatkan
 - c. Perlu mata kuliah yang aplikatif sesuai keahlian dan kompetensi jurusan/program studi.

Daftar Pustaka

- , 2010. Borang Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.
- Bernadin, John H. & Joyce E.A. Russell. 1993, *Human resource management*, International edition, Singapura : McGraw Hill, Inc.
- Handoko T. Hani. 1994, *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*, Yogyakarta : BPFE.
- Ivancevich, John M, Andrew D. Szilagyi, Jr. & Marc J. Wallace, Jr. 1987, *Organizational behavior and performance*, California : Goodyearpublishing company, Inc.
- , 1991. *Juran's Quality Control Handbook*, 1991. New York: McGraw-Hill.
- Kelsey, Kathleen Dodge and Bond, Julie A, *A model for measuring customer satisfaction within an academic center of excellence*, dalam *Managing Service Quality* 11, No.5, 2001, pp. 359-367
- Kleijnan, Jan et.al, 2011, *Does internal quality management contribute to more control or to improvement of higher education? A survey on faculty's perceptions*, *Quality Assurance in Education*, Vol. 19 No. 2, 2011, pp. 141-155
- Kotler, Phillip J. 1997. *Marketing Management*. New York: Prentice Hall
- Milkovich, G.T., and Boudreau, J.W. 1988. *Personnel, Human Resource Management, A Diagnostic Approach*. Business Publications.
- O'Brien, Patricks. 2002. *Making College Count: A Real World Look at How To Succeed in College*. Ten Speed Press
- Peni, K. 2005. *Pengaruh Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan*, Tesis Magister, Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.
- Putra, Ichsan S. dan Pratiwi, Ariyanti. 2005. *Sukses dengan Soft Skills: Bagaimana Meningkatkan Kemampuan Interaksi Sosial Sejak Kuliah*. Institut Teknologi Bandung.
- Renosori, P., Achiraeniwati, E., dan Oktavalevi, D. 2002. Analisis Hubungan Antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen dan Kepuasan Kerja Karyawan Ditinjau dari Iklim Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan dengan Menggunakan Analisis Faktor dan Analisis Jalur. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri*. Vol. 3, No.1.
- Sahney, et al. 2004. A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 53 No. 2, 2004 : 143-166
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2001. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. edisi kedua. Yogyakarta: YKPN.

- Spencer, M. Lely & Signe M Spencer, 1993, *Competence At Work, Models for Superior Performance*, John Wiley & Sons Inc.
- Tom, Gail and Elmer, Laura., 1994, *Alumni Willingness to Give and Contribution Behaviour*, Journal of Services Marketing, Vol. 8 No. 4, 1994, pp. 57-62.
- Zeithmal, Valari, A. Parasuraman A. and Berry, Leonard, *Delivering Quality ServiceBalancing Customer Perception and Expectation*, 1990, New York: The Free Press