

PEMETAAN POSISI KEUNGGULAN MUTU LAYANAN UNIVERSITAS SWASTA MENGGUNAKAN UJI *MULTIDIMENSIONAL SCALLING*

Arif Julianto Sri Nugroho¹⁾, Abdul Haris²⁾, Anis Marjukah³⁾, Dandang Setyawanti⁴⁾, Tukiyo⁵⁾, Tasari⁶⁾

^{1), 2), 3)} Fakultas Ekonomi dan Psikologi Universitas Widya Dharma Klaten
⁴⁾ Program Vokasi Universitas Widya Dharma Klaten

^{5), 6)} Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Widya Dharma Klaten
Email: arifjuliantosn72@gmail.com¹⁾, dzulhari@gmail.com²⁾,
anismarjukah69@gmail.com³⁾, dsetyawanti@gmail.com⁴⁾,
tukiyo@unwidha.ac.id⁵⁾, tasari_lutfi@yahoo.com⁶⁾

Abstract

This research aims to conduct a perceptual mapping test of private universities in the Soloraya area based on student perceptions of service quality. The research object as samples was students at five universities, namely Unwidha, UMS, Muhammadiyah University of Klaten, Unisri and Unsa with a total of 100 respondents. The sampling technique was non-random purposive sampling. Service quality attributes tested in the research included brand image, quality of education, tuition fees, campus facilities, academic environment, and quality of teaching staff provided by a number of universities. The test activities carried out in the research included testing the validity and reliability of items as well as multidimensional scaling tests. The MDS test is useful in providing exposure to the perception map in the mind map of students at each university that is close to each other or farthest away based on the attribute of service quality excellence. The university position that appears in a perception map will show the excellent quality position of a university compared to other universities. Quantitative test of the perception map used SPSS 21 software. The research results found a map of the position of each university as an effort to develop a strategy to increase competitive excellence. UMS and Unisri are in a relatively excellent quadrant position compared to the other three universities. The beginning of research activities is to propose marketing strategy solutions to win competition among university institutions in the future

Keywords: *perceptual map, multidimensional scaling, quality, university competitiveness*

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis merupakan inti dari keberhasilan maupun kegagalan suatu usaha. Suasana kompetisi dapat memacu institusi untuk menetapkan strategi yang tepat bagi entitas lembaga bersangkutan. Strategi inovasi dalam persaingan bisnis perlu diciptakan untuk mencapai posisi keunggulan kompetitif lembaga pendidikan serta perlu mempertahankan keunggulan daya saing institusi pendidikan dari ancaman kompetitor di masa mendatang (Sudarya, 2007).

Saat ini, kondisi persaingan untuk mendapatkan mahasiswa jenjang S1 di Indonesia menjadi semakin mengarah ke era persaingan *'red ocean'*. Kualitas universitas menjadi aspek yang sangat diperhatikan masyarakat (Martono, 2021). Tindakan merancang peta posisi unggulan merupakan upaya *branding* lembaga sehingga lembaga memiliki merek unik di benak konsumen (Luk dan Layton, 2007). Analisis pemetaan posisi merupakan salah satu cara agar universitas dapat memenangkan persaingan dan mampu mengidentifikasi keunggulan daya saing masing-masing dibandingkan universitas lain. Model untuk menguji suatu posisi menurut Cronin (2010) dapat dilaksanakan melalui tiga tahapan yakni analisis dikriminan, analisis faktor dan uji *multidimensional scaling* (MDS). Penelitian ini menguji peran model *Multidimensional scaling* mampu memberikan informasi terkait keunggulan mutu daya saing layanan universitas swasta di wilayah Soloraya. Berlebih saat ini di wilayah Kabupaten Klaten di tahun 2023 muncul Univ Muhamadiyah Klaten sebagai kompetitor Unwidha dalam kegiatan menjaring penmaru. Berbasis latar belakang diatas ditarik suatu rumusan masalah *"Variabel pembentuk persepsi mahasiswa apa yang dominan berdasarkan elemen mutu layanan pendidikan mampu membentuk peta posisi keunggulan mutu daya saing universitas"*

Riset ini secara umum memiliki tujuan menguji model keunggulan daya saing Unwidha Klaten. Secara khusus riset ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terkait daya tarik setiap universitas di wil Soloraya sebagai tujuan studi lanjut terkait manajemen strategik. Riset ini dapat menunjukkan preferensi mahasiswa terhadap keunggulan mutu masing-masing enam universitas menggunakan uji *multidimensional scaling*. Riset ini juga mampu memberikan manfaat pengembangan model strategi pemasaran Tim penmaru Unwidha. Dari kegiatan ini dapat dipahami posisi kompetitif masing-masing universitas dengan menggunakan pendekatan ilmu manajemen strategik maupun ilmu manajemen pemasaran.

Riset ini mampu memberikan manfaat di kalangan praktisi lembaga pendidikan tinggi karena dapat diketahui posisi kompetitif masing-masing universitas. Posisi daya saing ini dapat digunakan sebagai strategi pemasaran, perencanaan dan pengembangan bagi keberlanjutan universitas bersangkutan. Berbagai manfaat dapat dicapai dari kegiatan riset ini diantaranya sebagai masukan bagi Tim Penmaru Unwidha untuk berusaha mampu menemukan satu sistem layanan pendidikan tinggi berkualitas sesuai tujuan pencapaian visi universitas yang berkarakter menuju kesejahteraan bangsa dan multikultur di tahun 2025 dapat tercapai.

Sebagai upaya agar layanan yang diberikan lebih baik atau memiliki mutu terjaga secara optimal menuju era Unwidha yang memiliki daya saing, pihak Unwidha perlu menerapkan konsep manajemen kontrol yang mampu memetakan posisi daya saing universitas. Kegiatan ini dapat melibatkan berbagai keahlian civitas akademika untuk menjamin obyektivitas. Luaran penelitian ini memuat : 1) identifikasi peta posisi daya saing masing-masing universitas pada peta persaingan antar universitas di Soloraya, 2) identifikasi mekanisme penyusunan strategi pemasaran atas preferensi mahasiswa berdasarkan posisi daya saing masing-masing universitas berbasis kegiatan mutu layanan pembelajaran.

TINJAUAN PUSTAKA

***Multidimensional Scaling* (MDS)**

Multidimensional Scaling (MDS) terkait dengan pembuatan suatu peta (*mapping*) yang bertujuan untuk mengetahui suatu posisi objek amatan dibandingkan objek amatan lain berbasis kesamaan objek tersebut (Stamatis, 2006). *Multidimensional Scaling* (MDS) atau dikenal diranah penelitian sebagai suatu posisi skala multiaras

merupakan suatu tahap untuk menggambarkan persepsi masyarakat maupun preferensi konsumen secara spasial maupun visual. Keterhubungan antar obyek ini dipersepsi merupakan hubungan psikologis antar stimulan. Hubungan ini diwakili secara geometris melalui berbagai titik ruang multidimensi. Representasi geometris dapat digambarkan dalam suatu peta spasial. Sumbu- sumbu peta spasial muncul melalui asumsi berbasis ranah di ilmu psikologi. Dimensi dasar ini dapat dipakai periset untuk membentuk suatu peta persepsi dan preferensi terhadap suatu stimuli obyek. MDS populer digunakan dalam riset pemasaran untuk mengidentifikasi daya saing suatu institusi (Creswell, 2010).

Perceptual Mapping

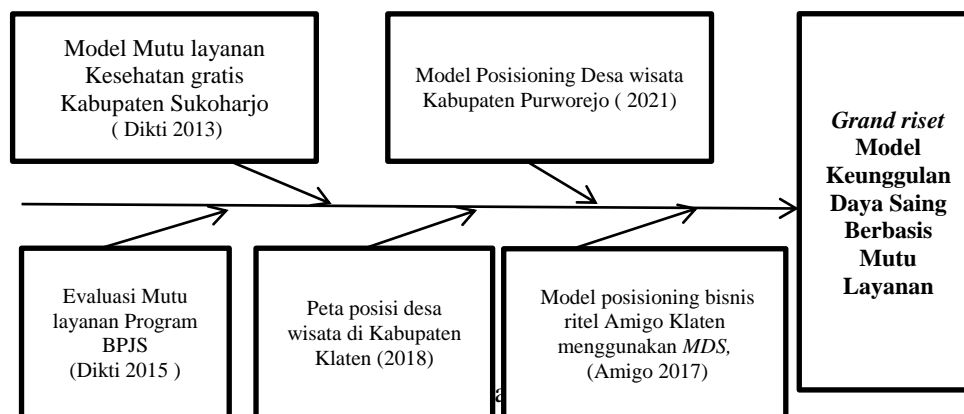
Persepsi merupakan suatu proses individu melakukan seleksi, mengorganisasi dan melakukan interpretasi stimuli sehingga memberikan makna dalam suatu gambar secara keseluruhan (Stamatis, 2006). Apabila dua orang individu mendapatkan suatu stimuli sama, maka cara individu tersebut mengenali, melakukan proses seleksi, melakukan proses organisir dan mengintepretasikan stimuli sangat bergantung pada kebutuhan ekspektasi dan nilai setiap individu. Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses psikologi yang beragam. Kegiatan ini melibatkan berbagai aspek ikutan. Proses psikologi dari individu bermula dari aktivitas melakukan pemilihan, melakukan organisasi serta mampu melakukan interpretasi sehingga individu tersebut mampu mengartikan makna dari obyek (Hasanah, *et.al* 2022). Proses munculnya persepsi dimulai adanya stimuli yang terserap oleh berbagi panca indra individu. Fenomena ini diketahui sebagai sensasi. Awal dari mana stimuli muncul sangat beragam, berbagai riset meneliti kesemuanya berasal dari luar maupun dalam individu. Apabila stimuli berasal dari faktor eksternal, fenomena ini mampu memengaruhi pilihan konsumen. Beragam pilihan itu berasal dari kontras yang mencolok, intensitas, kebaruan, besar kecil ukuran obyek, pengulangan maupun gerakan.

Riset ini memiliki tujuan mengidentifikasi peta persepsi antar universitas swasta di wilayah soloraya dan mengetahui posisi pesaing dengan menggunakan variabel bauran pemasaran mutu layanan universitas. Dalam proses pembelian, salah satu faktor penting yang memengaruhi konsumen adalah bauran pemasaran, selain itu juga terdapat faktor lain, semisal citra universitas. Citra universitas merupakan kombinasi dari berbagai dimensi mutu layanan yang dapat dirasa mahasiswa dari suatu universitas yang dapat memengaruhi persepsi dalam pengambilan keputusan mahasiswa melakukan admisi pada universitas. Peubah tersebut dapat mengidentifikasi suatu persepsi *mapping* dan mengetahui posisi pesaing melalui suatu model uji *multidimensional Scaling*. Peta MDS dapat mengetahui kemiripan maupun ketidak miripan antar atribut masing-masing perguruan tinggi.

Road Map Riset

Dari kajian rekam jejak penelitian terdahulu peneliti saat ini akan mencoba menformulasi model pemetaan posisi daya saing lima universitas di wilayah Soloraya menggunakan uji *Multidimensional Scalling* pada enam dimensi meliputi Hennig-Thurau *et. al* (2001) *brand image, kualitas pendidikan, biaya kuliah, fasilitas kampus, lingkungan akademik, mutu tenaga pengajar* dengan atribut pertanyaan dimodifikasi sesuai kebutuhan lapangan. Tujuan akhir kegiatan bermuara pada tumbuhnya daya saing universitas dalam menyongsong era persaingan sengit *red ocean* di masa depan serta mampu menghadapi era perubahan besar *disruption*, era ketidakpastian

Road map riset diurai gambar 1 yang telah dilakukan peneliti sebagai berikut :



Gambar 1. Peta jalan penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi , Sampel, dan Pengumpulan Data

Populasi merupakan seluruh obyek yang mampu diteliti serta memiliki ciri-ciri tertentu yang dapat diidentifikasi oleh kegiatan penelitian. Karakteristik tersebut mampu dipelajari dan dapat ditarik suatu simpulan (Hair *et.al*, 2009).

Populasi dalam kegiatan ini semua mahasiswa di wilayah Soloraya yang menjadi mahasiswa di lima universitas. Sampel merupakan bagian dari populasi. Peneliti diberi hak mengambil sampel meskipun simpulan hasil riset akan digeneralisir dalam suatu penelitian dengan aturan yang telah disepakati. Sampel dapat diambil dengan ciri mampu mewakili semua karakteristik populasi. Dalam kegiatan riset apabila sampel tidak mampu mewakili karakteristik populasi, disimpulkan suatu riset akan terjadi bias (Hair *et.al*, 2009). Dalam pengambilan jumlah responden karena ukuran populasi belum dapat diketahui secara pasti karena keterbatasan waktu dan metode, Metode Bernoulli dapat dipilih dalam acuan penentuan jumlah sampel. Teknik *sampling* digunakan dalam kegiatan riset ini *non probability sampling melalui purposive sampling*. Dalam riset ini dengan tingkat kesalahan diambil (α) sebesar 5% dan tingkat kebenaran 95% diperoleh nilai $Z= 1,96$ dan nilai $e= 10\%$. Probabilitas populasi diambil bukan sebagai sampel 0,5. Dari perhitungan lanjut, diperoleh jumlah sampel minimum dari kegiatan riset sebesar 100 responden mahasiswa di lima universitas.

Data yang berhasil dikumpulkan dalam riset dilakukan analisis lanjut melalui dua tahap, yaitu analisis data primer. Data primer merupakan data yang berhasil diperoleh dari hasil wawancara maupun dalam pengisian kuesioner. Sarwono (2012) menjelaskan data primer merupakan data dari sumber asli atau sumber pertama diperoleh secara umum disebut sebagai responden. Data ini ditemukan dalam bentuk kompilasi maupun dalam bentuk *file-file*. Data primer kegiatan riset ini diambil melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa di 5 universitas di wilayah Soloraya secara *purposive sampling* sebanyak 100 mahasiswa. Responden yang dipilih memiliki kategori dewasa, artinya mereka memiliki pemahaman cukup untuk merasakan mutu layanan 5 universitas di wilayah Soloraya. Tahap kedua dilakukan analisis data sekunder artinya analisis berbasis sumber yang berasal dari rujukan jurnal, internet, buku maupun sumber kepustakaan lain yang relevan.

Teknik Analisis Data

Multidimensional Scalling (MDS)

Pada tahap awal, kuesioner disebar kemudian data kuesioner diuji kesahihan dan keandalan. Data sah apabila memiliki *alpha Cronbach* minimal 0.6, tetapi apabila *alpha Cronbach* yang dihasilkan berada pada rentang poin 0.4 hingga 0.6 kuesioner ini masih dapat digunakan (Borg, 2018). Setelah butir atribut diajukan sah dan andal maka data dapat diolah melalui prosedur MDS.

Tahap olah MDS terdiri dari 5 tahap yaitu uji formulasi masalah Borg (2018) dengan asumsi masukan data, uji prosedur MDS, dengan asumsi jumlah dimensi, uji konfigurasi interpretasi, serta uji kesahihan dan keandalan. Pada tahap pertama dilakukan uji formulasi masalah sehingga diperoleh hasil dari tujuan pengolahan MDS. Tahap kedua dilakukan bagaimana mendapatkan data serta segera dilakukan input pada model. Dalam kegiatan ini dilakukan melalui 3 cara meliputi uji persepsi tidak langsung, uji persepsi langsung serta tahap akhir melalui uji preferensi. Persepsi tidak langsung merupakan suatu persepsi mahasiswa terhadap obyek berbasis kriteria yang telah terbentuk sejak awal di benak responden. Persepsi langsung dapat diartikan merupakan persepsi mahasiswa terhadap universitas yang telah mereka kenal berbasis kriteria lanjutan dari kriteria awal yang dimiliki responden. Peta preferensi muncudapat diartikan merupakan penilaian mahasiswa terhadap 5 universitas berdasarkan *branding* yang telah dibentuk di benak mereka baik *branding* favorit maupun *branding* tidak favorit. (Creswell. JW,2010)

Berbasis keseluruhan kegiatan, perhitungan analisis persepsi diolah dengan menggunakan *software* SPSS 21, Kegiatan tersebut dapat menjelaskan nilai rata-rata preferensi persepsi mahasiswa. Atribut dalam kuesioner yang masuk penilaian meliputi *brand image kualitas pendidikan, biaya kuliah, fasilitas kampus, lingkungan akademik dan mutu tenaga pengajar* (Hennig-Thurau *et al*, 2001)Atribut ini dapat membentuk posisi satu universitas yang berbeda dengan universitas lain berbasis sumbu horisontal dan sumbu vertikal. Kedua sumbu itu dapat diasumsikan mutu layanan dari aspek kualitatif maupun mutu layanan aspek kuantitatif. Luaran kegiatan ini secara implisit maupun eksplisit mampu menjawab tujuan yang diajukan dalam kegiatan, yaitu mengetahui peta persepsi mutu layanan Institusi Unwidha berbasis preferensi masyarakat dibandingkan dengan universitas pesaing seperti UMS, Unisri, Umkla dan Univ Surakarta.

HASIL PENELITIAN

Uji Kesahihan

Kesahihan yang dipertimbangkan dalam kegiatan penelitian ini adalah kesahihan item. Kesahihan item menguji item suatu alat ukur. kesahihan item menghasilkan skor korelasi antar item dengan suatu kriteria yang relevan (skor total) dalam suatu aspek. Skor total diperoleh dari penjumlahan semua nilai butir. Bila nilai hasil korelasi antar item tersebut menghasilkan nilai yang signifikan, berarti item-item tersebut mampu menjadi pengukur konsep yang akan diukur.

Dalam penelitian ini diuji awal terhadap 60 jawaban responden pada kegiatan pra-survei dengan hasil di urai di tabel.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar tabel Butir Sahih

Butir	R hitung	R tabel	Status
UMS			
P1	0.617	0.361	Sahih
P2	0.740	0.361	Sahih
P3	0.694	0.361	Sahih
P4	0.606	0.361	Sahih
P5	0.676	0.361	Sahih
P6	0.687	0.361	Sahih
Unisri			
P1	0.596	0.361	Sahih
P2	0.658	0.361	Sahih
P3	0.523	0.361	Sahih
P4	0.638	0.361	Sahih
P5	0.650	0.361	Sahih
P6	0.607	0.361	Sahih
Unwidha			
P1	0.614	0.361	Sahih
P2	0.507	0.361	Sahih
P3	0.511	0.361	Sahih
P4	0.615	0.361	Sahih
P5	0.444	0.361	Sahih
P6	0.527	0.361	Sahih
Umkla			
P1	0.515	0.361	Sahih
P2	0.572	0.361	Sahih
P3	0.596	0.361	Sahih
P4	0.527	0.361	Sahih
P5	0.506	0.361	Sahih
P6	0.500	0.361	Sahih
Unsa			
P1	0.590	0.361	Sahih
P2	0.629	0.361	Sahih
P3	0.604	0.361	Sahih
P4	0.524	0.361	Sahih
P5	0.500	0.361	Sahih
P6	0.537	0.361	Sahih

Data primer diolah 2024

Hasil uji kesahihan terhadap item dalam tabel 1 terlihat bahwa semua butir sah.

Uji keandalan

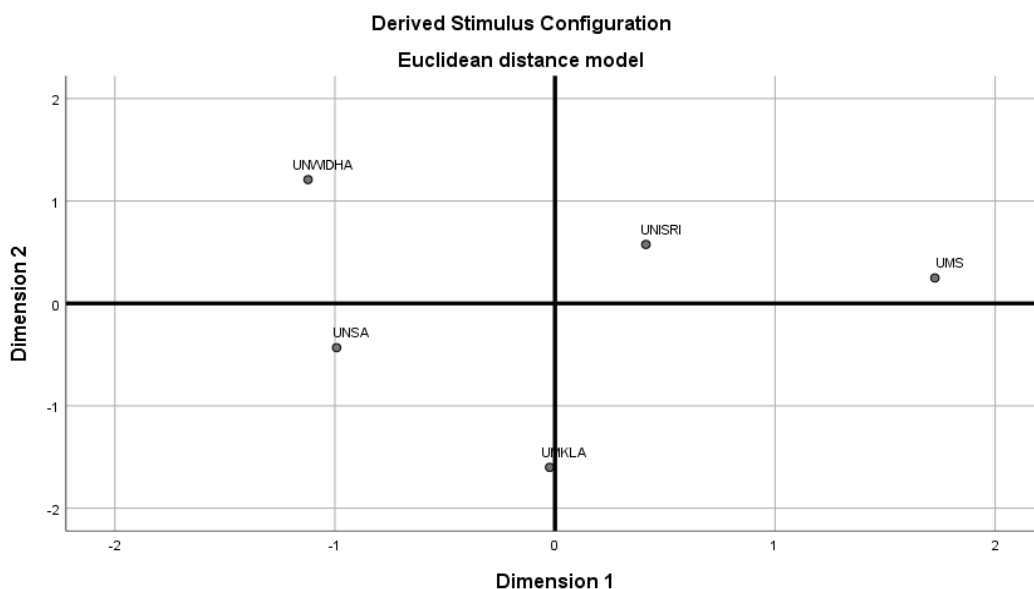
Uji Keandalan butir digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur mampu memberikan hasil yang sama atau konsisten jika dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Uji ini dilakukan faktor demi faktor, sebanyak faktor dalam kuesioner. Hasil penelitian didapat hasil uji keandalan tabel 2

Tabel 2. Daftar Tabel Uji Keandalan

Universitas	Rtt	A	Status
UMS	0.792	0.600	Andal
Unisri	0.779	0.600	Andal
Unwidha	0.781	0.600	Andal
Umkla	0.705	0.600	Andal
Unsa	0.752	0.600	Andal

Hasil uji keandalan semua item melebihi skor *cronbach's alpha* sebesar 0.600. Dari tabel 2s disimpulkan keseluruhan pernyataan dalam kuesioner andal, sehingga dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Pengecekan data, tabulasi data, uji kesahihan dan keandalan instrumen model dilakukan pada tahap awal. Hasil uji kesahihan dan keandalan data awal ditemukan data dinyatakan sah dan andal. Analisis lanjut dilakukan melalui uji multivariat peubah ganda *multidimensional scalling* (MDS) menggunakan program SPSS 21 (Hair *et al.*, 2019). Output uji positioning diurai di gambar 2 di bawah ini



Data primer 2024 diolah

Gambar 2. Peta posisi lima universitas swasta

Berdasarkan gambar 2 peta spasial terlihat posisi UMS dan Unisri berada dalam kuadran I. Kuadran I menunjukkan posisi keunggulan mutu layanan pendidikan tinggi relatif paling baik di aspek kualitatif dan aspek kuantitatif. Dua universitas ini memiliki kemiripan terkait layanan mutu pendidikan tinggi sehingga respon mahasiswa di wilayah Soloraya menempatkan dua universitas ini berada pada kuadran I atau Kuadran relatif unggul. Kuadran IV ditempati Unwidha. Kuadran ini dimiliki oleh universitas yang memiliki keunggulan pada beberapa dimensi. Kuadran III ditempati Universitas Surakarta dan Universitas Muhammadiyah Klaten. Lokasi kedua universitas ini berada di kabupaten Klaten dan Kabupaten Karanganyar sehingga masyarakat memiliki persepsi sama terkait kondisi aspek geografis dari kedua universitas berada di lokasi luar kota Surakarta.

Kuadran IV bagi responden memiliki kategori sebagai universitas kluster ekonomi masyarakat pertumbuhan pesat wilayah Surakarta-Yogyakarta. Universitas pada posisi kuadran III dan IV dapat dikategorikan sebagai posisi penantang dalam menyajikan mutu layanan pendidikan tinggi unggulan terhadap dua universitas besar yaitu UMS dan Unisri.

PEMBAHASAN

Hasil riset membuktikan peta posisi berbasis uji Multidimensional scalling mampu menempatkan masing-masing universitas pada kuadran berbasis persepsi mahasiswa. Pendidikan tinggi berperan utama dalam membentuk karakter individu untuk membentuk daya saing bangsa (Rezai, 2017; Singh, 2018). Lembaga pendidikan tinggi di masa mendatang harus mampu berperan memberikan pendidikan bermutu. Semakin dinamis dan kompetitif layanan pendidikan tinggi dengan tuntutan sebagai lembaga layanan bermutu di masa mendatang, masyarakat semakin menuntut universitas memiliki peran penting untuk menyiapkan tenaga profesional di ranah lapangan kerja (Cheung *et. al* 2011; Dehghan *et al*, 2014) . Penilaian terhadap mutu layanan pendidikan tinggi harus dilakukan secara teratur dan menyeluruh agar universitas mampu mempertahankan maupun mampu meningkatkan mutu layanan prima(Teeroovengadum *et al*, 2016).

Peta posisi berbasis Multidimensional scalling bersifat dinamis. Peta masing-masing universitas dapat bergeser sesuai perubahan selera konsumen. Agresivitas tiap-tiap universitas mengejar mutu juga berpengaruh terhadap posisi masing-masing universitas. Tuntutan semakin tinggi dari konsumen menuntut pengelola universitas tidak boleh memiliki pola pikir lamban (Sudarya, 2007). Tuntutan di era *disruptive* terkait bisnis model pendidikan tinggi menuntut semakin tingginya agresivitas pola pikir menuju peningkatan mutu daya saing lembaga pendidikan tinggi di wilayah soloraya secara revolusioner. Pembelajaran ranah pendidikan tinggi merupakan peubah nir kendali dari pengelola universitas. Temuan riset ini dapat diartikan mahasiswa di lima universitas memiliki kepercayaan diri kuat terhadap keyakinan untuk menilai masing-masing kinerja universitas. Di masa mendatang tuntutan mereka untuk dilayani secara prima merupakan peubah nir kendali bagi pengelola program studi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berbasis keunggulan kinerja mutu layanan pendidikan tinggi aspek kualitatif dan kuantitatif terhadap lima universitast diperoleh nilai untuk menentukan masing masing keunggulan mutu layanan pendidikan tinggi. Masing-masing universitas memiliki sebaran nilai posisi tertinggi dan terendah terkait dimensi aspek mutu layanan. UMS dan Unisri memiliki posisi kinerja mutu layanan pendidikan relatif lebih tinggi. Sedangkan Unwidha, Unsa dan Umkla memiliki posisi kategori tumbuh dan penantang dari aspek layanan kinerja mutu pendidikan tinggi baik dari aspek fisik maupun aspek non fisik. Terdapat titik titik lemah pada masing-masing universitash di benak persepsi mahasiswa yang dapat dijadikan masukan sebagai tindak lanjut perbaikan posisi mutu daya saing layanan pendidikan tinggi unggulan masing-masing universitas

Masing-masing universitas harus menutup titik lemah untuk meningkatkan daya saing mutu layanan pendidikan tinggi. Penguatan kapasitas mutu layanan pendidikan tinggi secara kualitatif dan kuantitatif harus terus dilakukan untuk meningkatkan derajat mutu pendidikan masyarakat di wilayah Soloraya. Perlu diicermati dan dilaksanakan saran-saran konstruktif, masih adanya keluhan yang muncul dari respon mahasiswa pada mutu layanan masing masing universitas.

Perlu dilakukan survey secara mendalam dan berkelanjutan sebagai akibat berubahnya selera dan preferensi masyarakat terkait harapan, keinginan dan kebutuhan terhadap daya tarik mutu layanan pendidikan tinggi. Kesemuanya bermuara untuk menghadapi semakin beratnya tantangan dengan berkembangnya teknologi maju di bidang pendidikan tinggi di era revolusi industri 5.0 di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Borg, Ingwe, Patrick JF Groenen and Patrick, M. (2018) *Applied Multidimensional Scalling and Unfolding*, Springer, 2018
- Cheung, A.C.K., Yuen,T.W.W., Yuen, C.Y.M and Cheng, Y.C. (2011) Strategies and Policies for Hongkong Highers Education in Asia Market: Lessons from the UK Australia and Singapore. *International Journal of Education Management*, 25 (2), pp 144-163
- Creswell. JW,(2010), *Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, Fouth Edition, SAGE Publication Inc : New York-USA
- Cronin JJ, Taylor SA, (2010), Measuring Service Quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing* 6; pp 55-68
- Dehghan, A., Dugger, J., Dobrzykowski, D., and Balazs, A. (2014) The antecedents of Student loyalty in online Programs. *International Journal of Educational Management*, 28 (1) pp 15-35
- Hasah,N., Prihono, E.W., Retnawati, H., Fajaruddin, S., Wulansari, A.D., Muhtarom, T. (2022) Analysis of Islamic Higher Education Quality Mapping Based on Student Service Satisfaction Using Multidimensional Scalling Method. *Cendekia: Jurnal Kependidikan dan Kemasyarakatan* Vol 20 (1) pp 5873
- Hair, J.F., Risher, J.J., Sarstedt, M Ringle C.M. (2019) When to use and How to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*. Vol 31(1) 2-24
- Hennig-Thurau, T., Langer,M.F., Hansen, U. (2001) Modeling and managing Sudent Loyalty :an Approach Based on the Concept of Relationship Quality. *Journal of Services Research* Vol 3 (4) 331-344
- Luk, Sh TK and Layton, R, (2007).,Perception Gaps in Customer expectations : Managers versus service providers and customers,*The Service Industries Journal*, Vol 22 No 2 April pp 109-128
- Martono , S. (2021) Evaluasi Layanan Pendidikan Tinggi Fakultas Ekonomikan dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.JEMAP: *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi Perpajakan* . Vol 4 (1) . halaman 28-51
- Nugroho.A.J.S,Prasetyo,Jarot (2014), Konfirmasi Masyarakat Sukoharjo terhadap Mutu Layanan Kesehatan Dasar Gratis sebagai Perwujudan Hak Sehat Bagi Warga Negara *Sancall Research Method and Organizational Studies*, FE UMS, Maret, hal 435-443
- Nugroho, Haris, Tasari, Setyawanti, Jati, Santoso (2022) Mapping Posision of Tourism village in PurworejoBased on Local Potential Unique, *International JBHOST* Vol 8 (1)
- Prasetyo. J, Sri Nugroho. (2015). Evaluasi Mutu Layanan Program jaminan Kesehatan nasional (BPJS Kesehatan) Di wilayah Kabupaten Klaten, *Proceeding Business Dynamic Toward Indonesia Economic Revival FE UKSW November* hal 17-29
- Rezaei, S., Karami, M., Hajizadeh, M. (2017) Evaluating Service Quality in the Higher Education Sector in Iran: an examination of Students' Perspective. *Intenational Journal of Human Rights in Healthcare*, 10 (2), 146-155

- Santoso, S,(2007) *SPSS: Statistik Parametrik*. Elex Media, Jakarta- Indonesia
- Singh, P. (2018) Performativity, Affectivity and Pedagogic Identities. *European educational Research Journal*, 17 (4). 489-506
- Stamatis, D.H. (2006). *Total Quality Service: Principles, Practices and Implementation*. St. Lucies Press, Florida-USA
- Sudarya, Y. (2007). Service Quality satisfaction dalam Layanan Pendidikan :Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8
- Teeroovengadum,V., Kamalanabhan, T.J and Seebaluck, A.K (2016). Measuring Service Quality in Higher Education: Development of a Hierarchical Model. *Quality Assurance in Education*, 24 (20) 244-258