

ANALISIS ZONE OF TOLERANCE KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN

Benedictus Karno Budiprasetyo

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata

Zone of tolerance theoretically builds by the desired service and the adequate service, which influenced by several characters of the customer. This research was trying to explore the zone of tolerance in the education industry, how it influenced by several characters of the customer. The research results found that some individual characters, such as years attending, brotherhood, high school origin, parents education and occupation were influenced the level of desired service and adequate service level that build the broadening of the tolerance zone. The research result supporting the theoretical model build in the previous research named SERVQUAL.

Keywords : education service, zone of tolerance, desired service, adequate service.

Pendahuluan

Belum pernah pada dunia pendidikan tinggi di Indonesia, sebagai salah satu bentuk *service*, dilakukan eksplorasi dalam bentuk penelitian secara mendalam untuk memberikan gambaran tentang bagaimana konsumen berperilaku. Padahal, kualitas pendidikan itu sendiri akan mempengaruhi berkualitas atau tidaknya sumberdaya manusia Indonesia.

Selama ini sukses tidaknya lembaga pendidikan Indonesia diukur oleh jaminan kepada sarjananya untuk terjun ke pasar tenaga kerja dengan lebih kompetitif. Padahal menurut Gordon dan Partington (1993), lembaga pendidikan yang berkualitas adalah lembaga pendidikan yang mampu menyediakan lingkungan belajar yang dapat membuat mahasiswanya dapat mencapai tujuan pembelajaran secara efektif berdasarkan standar akademik yang baik. Menurut Cheng (1995), kualitas jasa pendidikan tercermin dari input-proses-output yang dapat memenuhi "*explicit and implicit expectations*", yang kalau tidak dibedakan secara spesifik, menurut Hughes (1988), akan membuat deviasi penilaian kualitas yang tidak dapat diinterpretasikan.

Owlia dan Aspinall (1996) menekankan pentingnya pengukuran kualitas jasa pada industri pendidikan. Namun, itu rumit untuk dilakukan, karena tidak hanya menyangkut penilaian secara fisik, tetapi juga diupayakan untuk dapat mengukur reaksi emosi yang mengikuti pengalaman penggunaan jasa

pendidikan tersebut (Oliver 1981). Secara konseptual Rowley (1997) menyarankan *marketing mix* untuk industri pendidikan sebagai 4E: *Experience, Exchange, Environment, dan Expectation*. Model 4E dalam industri jasa pendidikan dapat digunakan sebagai ukuran kualitas jasa pendidikan, walaupun sebenarnya juga tidak boleh mengabaikan harapan dan persepsi konsumen yang dapat membuat kualitas jasa pendidikan menjadi terlihat baik.

Pada beberapa penelitian tentang dunia pendidikan dan kualitas jasanya yang dilakukan di luar Indonesia seperti; Joseph dan Joseph (1997); Cheng dan Tam (1997); Hill (1995); Howe dan Martin (1998); Micklewright (2000); Beeby dan Jones (2000); Rowley (1997); Smith (1998); Elliott dan Glaser (1998); Yorke (1999); Bailey (1995); Ho dan Wearn (1995); Vielba dan Edelshain (1995), banyak dieksplorasi mengenai bagaimana kualitas jasa di dunia pendidikan harusnya ditingkatkan untuk mencapai standar internasional. Salah satu materi penelitian mengenai pendidikan tinggi yang menarik adalah mengenai tingkat toleransi mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan tinggi yang berkaitan dengan akibat dari pergeseran pola perilaku dari siswa tingkat SMU menjadi mahasiswa.

Pergeseran pola perilaku dari yang serba seragam menjadi serba mandiri membuat dua kecenderungan penilaian atas kualitas jasa pendidikan yang dipilih. Kecenderungan tersebut adalah menilai dengan sesungguhnya dan toleransi yang rendah atas apa yang dilihat dan dirasakan, atau menilai dengan penilaian yang biasa-biasa saja di mana tingkat toleransinya tinggi. Kecenderungan penilaian tersebut selain dipengaruhi oleh pergeseran pola perilaku, juga dipengaruhi latar belakang individu mahasiswa itu sendiri yang membentuk pola toleransi yang berbeda pada setiap mahasiswa.

Tingkat toleransi harapan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diterima oleh mahasiswa, secara teoritis menurut Zeithaml dan Bitner (2000,51) dipengaruhi oleh banyak hal. Namun, dalam penelitian ini tingkat toleransi harapan mahasiswa terhadap kualitas pendidikan yang diterima oleh mahasiswa hanya akan dibatasi pada perbedaan atas dasar latar belakang mahasiswa saja.

Pada prinsipnya tingkat toleransi (*zone of tolerance*), menurut Zeithaml dan Bitner (2000,51), menunjukkan tingkat *desired service* dan tingkat *adequate service* di mana selisih antara kedua tingkat itulah yang disebut sebagai *zone of tolerance*. *Desired service* merupakan level kualitas jasa yang diharapkan diterima oleh konsumen, sedangkan *adequate service* merupakan level minimum dari kualitas jasa yang dapat diterima oleh konsumen. Pengukuran tingkat toleransi ini sangat penting bagi penyedia jasa, karena dapat dijadikan dasar untuk perbaikan kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen.

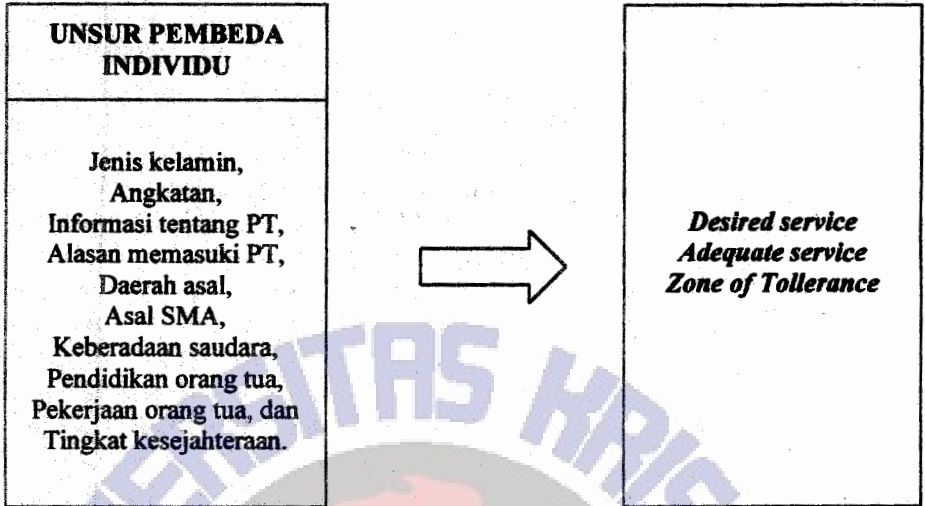
Efek bias persepsi dan harapan pengguna jasa pendidikan juga teridentifikasi dalam penelitian Tan (1986) sebagai “*will-o’-the-wisp*” yang menggambarkan bahwa setiap konsumen memiliki persepsi yang berbeda sehingga penelitian mengenai kualitas jasa pendidikan (Berry dkk. 1985) harus dilakukan secara hati-hati dengan memperhatikan homogenitas persepsi dan ekspektasinya. Harapan konsumen itu sendiri dapat didefinisikan berbeda-beda sebagai “*desires, wants, normative expectations, ideal standards, what the service provider should offer, and a pair of normative standards comprising what the consumer hopes to receive, and adequate service*” (Teas 1994). Contohnya, penelitian yang dilakukan oleh McElwee dan Redman (1993) mengungkapkan bahwa harapan mahasiswa strata sarjana terbentuk oleh ekspektasinya pada saat menjalani pendidikan SMU, sehingga harapan terbentuk menjadi “*unrealistic*” yang menurut Zeithaml dkk. (1990) akan membawa pengaruh negatif dalam penilaian kinerja jasa pendidikan yang dirasakannya. Hal tersebut ditunjukkan dalam penelitian Hill (1995) yang mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan harapan mahasiswa pada saat tahun pertama dengan pada saat tahun kedua, ketiga, dan seterusnya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Joseph dan Joseph (1997) juga menemukan kenyataan bahwa faktor lokasi dan aspek fisik dari perguruan tinggi di New Zealand merupakan faktor yang preferensinya berbeda antara mahasiswa laki-laki dan perempuan. Sementara itu faktor lainnya, seperti: *cost/time, programme issues, career opportunities, academic reputation*, dan faktor lainnya tidak dipreferensikan berbeda antara mahasiswa laki-laki dan perempuan. Penelitian tersebut menunjukkan perlunya perhatian untuk melihat pengukuran tingkat toleransi harapan yang memperhatikan perbedaan antara individu pengguna jasa itu sendiri.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengukur tingkat *desired service* dan *adequate service* yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan, sehingga akan dapat diketahui besarnya tingkat toleransi pengguna jasa pendidikan.

Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian analisis kualitas jasa layanan pendidikan ini mengacu pada kerangka pikir berikut ini.



Bagan 1 Kerangka Pikir Penelitian

Definisi Operasional

Penelitian ini mengeksplorasi nilai harapan pengguna jasa untuk dapat mengetahui tingkat *desired service* dan *adequate service* yang dipersepsikan oleh pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan pengertian *zone of tolerance* menurut Zeithaml dan Bitner (2000,51), di mana yang dioperasionalkan sebagai selisih antara *desired service* yang merupakan *upper level* (rerata + simpangan, sampai dengan nilai maksimum), dengan *adequate service* yang merupakan *lower level* (rerata - simpangan, sampai dengan nilai minimum).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk pengumpulan data primer, oleh karenanya untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel maka kuesioner tersebut harus diuji terlebih dahulu. Hasil pengujian validitas dari instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data primer menghasilkan data yang valid, artinya nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai *r* hitung sebesar 0.205. Sedangkan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menghasilkan nilai *Alpha Cronbach* sebesar 0,94 yang berarti instrumen penelitian ini reliabel untuk dilakukan.

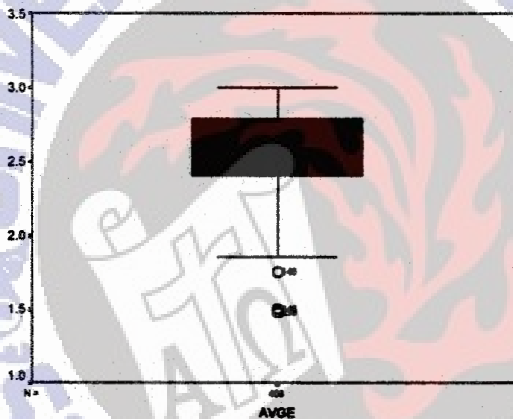
Sampel dan Alat Analisis

Penelitian ini menggunakan 440 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata sebagai responden, dengan metode *stratified random sampling*. Sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif berdasarkan pendekatan *Zone of Tolerance* pada persepsi harapan pengguna jasa.

Analisis

Beberapa tabel dan grafik berikut ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat toleransi pengguna jasa pendidikan.

Grafik 1 Boxplot Nilai Harapan Pengguna Jasa



Grafik 1 menunjukkan bahwa kecenderungan harapan pengguna jasa pendidikan atau mahasiswa mendekati nilai *desired service*, walaupun nilai *adequate service*-nya memiliki rentang yang lebih lebar. Hal ini menunjukkan bahwa toleransi mahasiswa terhadap kualitas jasa yang diharapkan pada tingkat *adequate service* lebih lebar (dari 1.48 sampai dengan 2.38) dan rentang toleransi *adequate service* terhadap kualitas jasa yang dipersepsikan relatif sempit dan mendekati nilai *desired service* tertinggi. Artinya, harapan mahasiswa terhadap kualitas jasa pendidikan lebih mendekati harapan tertinggi di mana harus menjadi perhatian yang seksama bagi manajemen pendidikan untuk memberikan kualitas jasa seperti yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Tabel 1 Sebaran Nilai Harapan

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Harapan	2.58	0.28	1.48	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Lebarnya rentang *adequate service* dibandingkan rentang *desired service* dan rentang toleransi cukup menunjukkan bahwa harapan mahasiswa sebagai pengguna jasa pendidikan masih relatif fleksibel terhadap kualitas jasa minimum yang dapat diterima. Namun demikian, lebarnya rentang tersebut tidak boleh dijadikan dasar untuk tidak meningkatkan kualitas jasa yang diberikan, karena rentang toleransi yang ada lebih mendekati nilai maksimum dari *desired service*.

Kalau secara umum, kecenderungan toleransi mahasiswa pengguna jasa pendidikan tersebut relatif kecil dan mendekati nilai maksimum *desired service*, maka selanjutnya akan dicoba untuk mencari gambaran latar belakang manakah yang cukup memberikan kontribusi terhadap tingginya rerata harapan dan kecilnya rentang toleransi tersebut. Beberapa tabel berikut ini akan mencoba menjelaskan kecenderungan tersebut dari beberapa aspek latar belakang mahasiswa pengguna jasa.

Tabel 2 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Jenis Kelamin

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Laki-laki	2.57	0.29	1.48	3.00
Perempuan	2.58	0.27	1.75	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa mahasiswa perempuan memiliki rentang *adequate service* yang lebih sempit dibandingkan mahasiswa laki-laki, dan hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat penerimaan kualitas jasa pendidikan yang lebih tinggi dengan rentang toleransi yang lebih rendah pula. Namun demikian, secara statistik tidak tampak perbedaan harapan antara mahasiswa laki-laki dengan perempuan.

Kalau melihat harapan dengan berdasarkan tahun/angkatan masuk dalam tabel 3 dapat dilihat bahwa :

1. Harapan mahasiswa angkatan paling baru lebih tinggi dibandingkan angkatan sebelumnya,
2. Rentang toleransi angkatan terbaru lebih sempit dibanding angkatan sebelumnya, dan
3. Nilai minimum *adequate service* angkatanterbaru lebih tinggi dibanding angkatan sebelumnya.

Tabel 3 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Angkatan Masuk

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
199a	2.61	0.24	2.00	3.00
199b	2.57	0.26	1.95	2.96
199c	2.58	0.29	1.48	3.00
199d	2.57	0.31	1.48	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Ketiga hal menarik yang dapat ditemukan dalam tabel 3 menunjukkan bahwa semakin lama mahasiswa belajar, semakin turun tingkat harapan atas kualitas jasa yang diharapkan untuk dapat diterima. Selain itu, juga rentang toleransi menjadi semakin lebar, dengan nilai *adequate service* yang semakin rendah pula. Artinya, ada kecenderungan penurunan tingkat harapan mahasiswa dari tahun ke tahun, walaupun secara statistik rerata antar angkatan tersebut tidak berbeda.

Aspek kajian lainnya adalah menyangkut keputusan individu dan pengaruh dari luar individu mahasiswa pada saat akan masuk ke lembaga pendidikan tersebut. Pengaruh dari luar tersebut diidentifikasi berasal dari keluarga, saudara, maupun teman.

Tabel 4 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Alasan Masuk PT

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Orang tua	2.57	0.32	1.48	3.00
Saudara	2.50	0.31	1.48	3.00
Teman	2.71	0.22	2.21	3.00
Sendiri	2.59	0.26	1.94	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa mahasiswa yang masuk dengan pertimbangan teman dan individu sendiri memiliki rentang toleransi yang lebih sempit dan nilai *adequate service* yang lebih tinggi dibandingkan mahasiswa yang mempertimbangkan pengaruh keluarga dan saudara. Walaupun demikian, seluruh responden memiliki tingkat *desired service* yang sama.

Kecenderungan sempitnya rentang toleransi harapan mahasiswa pada tabel di atas diperkuat dengan tabel berikut ini, di mana mahasiswa yang memperoleh informasi mengenai perguruan tinggi yang bersangkutan dari teman maupun mencari sendiri memiliki harapan yang lebih tinggi dengan toleransi yang lebih sempit dibanding kelompok mahasiswa lainnya. Walaupun tampak kecenderungan yang berbeda, namun secara statistik rerata keempat kelompok mahasiswa tersebut tidak menunjukkan perbedaan.

Tabel 5 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Perolehan Informasi Tentang PT

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Orang tua	2.57	0.33	1.50	3.00
Saudara	2.60	0.28	1.48	3.00
Teman	2.59	0.26	1.94	3.00
Sendiri	2.55	0.28	1.48	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Kalaupun dalam pembahasan sebelumnya tidak terdapat pengaruh saudara terhadap tingkat harapan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok lainnya, tabel berikut ini mencoba menggambarkan kondisi toleransi mahasiswa dari ada atau tidaknya saudara yang kuliah di perguruan tinggi yang sama.

Tabel 6 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Keberadaan Saudara

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Ada	2.63	0.26	1.95	3.00
Tidak ada	2.55	0.28	1.48	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Tabel 6 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan harapan yang tinggi, baik dari reratanya maupun dari rentang toleransi dari kedua kelompok mahasiswa ini. Kelompok mahasiswa yang memiliki saudara yang kuliah di tempat yang sama memiliki harapan yang lebih tinggi dengan toleransi yang lebih sempit dibandingkan kelompok mahasiswa kedua. Artinya, ada pengaruh keberadaan saudara yang kuliah di tempat yang sama dalam pembentukan persepsi mahasiswa yang bersangkutan terhadap kualitas jasa yang diharapkan.

Aspek kajian berikutnya adalah berdasarkan asal mahasiswa dan asal SMA, yang akan dijelaskan pada tabel y dan tabel 8 berikut ini.

Tabel 7 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Asal Daerah

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Asli	2.60	0.26	1.48	3.00
Luar	2.52	0.30	1.48	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Pada tabel 7, dengan pembedaan berdasarkan asal daerah, tampaknya tidak terdapat perbedaan yang menyolok karena kedua kelompok mahasiswa tersebut sama-sama memiliki toleransi yang sama. Namun, pada tabel berikut ini, dengan pembedaan berdasarkan asal SMA, tampak bahwa mahasiswa yang berasal dari SMA negeri memiliki tingkat *adequate service* yang lebih

tinggi dibandingkan kelompok mahasiswa lainnya. Hal tersebut mungkin sekali disebabkan oleh persepsi yang terbentuk dari pengalaman bahwa mahasiswa yang berasal dari SMA swasta akan mempersepsikan kualitas jasa yang diterima akan sama atau hampir sama dengan waktu di SMA, dan mahasiswa yang berasal dari SMA negeri akan mempersepsikan kualitas jasa yang diterima akan lebih tinggi dibandingkan dengan waktu di SMA. Kondisi ini secara teoritik memang cukup beralasan, karena *past experiences* mempengaruhi tingkatan *desired service* dan mempengaruhi persepsi atas *predicted service* yang selanjutnya mempengaruhi tingkatan *adequate service*.

Tabel 8 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Asal SMA

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
Negeri	2.58	0.27	1.95	3.00
Swasta	2.58	0.29	1.48	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Aspek kajian lainnya, pendidikan dan pekerjaan orang tua, akan dijelaskan dengan dua tabel berikut ini.

Tabel 9 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Pendidikan Orang Tua

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
SLTA	2.55	0.28	1.48	3.00
D3	2.67	0.26	2.00	3.00
Sarjana	2.62	0.26	1.50	3.00
Pascasarjana	2.67	0.30	2.01	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Orang tua mahasiswa dengan pendidikan mulai D3 ke atas, memiliki rerata harapan yang lebih tinggi selain juga tingkatan *adequate service*-nya lebih tinggi, dibanding kelompok mahasiswa yang orang tuanya berpendidikan SMA. Hal tersebut juga terjadi pada kelompok mahasiswa yang orang tuanya

pensiunan ataupun karyawan swasta, yang dijelaskan dalam tabel 10 berikut ini.

Tabel 10 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Pekerjaan Orang Tua

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
PNS	2.55	0.28	1.50	3.00
Swasta	2.64	0.25	1.95	3.00
wiraswasta	2.57	0.30	1.48	3.00
Pensiun	2.58	0.25	2.01	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Tingginya *adequate service* pada kelompok pekerjaan orang tua pensiunan, karyawan swasta dan PNS mungkin lebih disebabkan oleh pertimbangan ekonomis dari pengeluaran sejumlah dana untuk pembiayaan sekolah, sedangkan tingginya *adequate service* pada kelompok pendidikan orang tua pasca sarjana, D3, dan Sarjana lebih disebabkan oleh pertimbangan peluang masa depan yang harus lebih baik dibandingkan orang tuanya.

Aspek kajian lainnya, yang mengelompokkan mahasiswa berdasarkan tingkat kesejahteraannya akan dijelaskan dengan menggunakan tabel 11 berikut ini.

Tabel 11 Sebaran Nilai Harapan Berdasarkan Tingkat Kesejahteraan

KETERANGAN	Rerata	Simpangan	Min.	Max.
< 250 ribu	2.57	0.28	1.48	3.00
251-500 ribu	2.60	0.24	2.00	3.00
501-750 ribu	2.52	0.33	2.08	2.93
>751 ribu	2.79	0.18	2.52	3.00

Sumber : data primer yang diolah

Tiga kelompok mahasiswa dengan tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi memiliki nilai rerata harapan yang lebih tinggi, selain juga tingkat *adequate service* yang lebih tinggi pula. Sementara itu, rentang toleransi yang paling sempit adalah pada kelompok mahasiswa yang paling sejahtera. Hal tersebut sangat berkaitan dengan nilai ekonomis dari investasi yang dipersepsikan atau diharapkan akan memperoleh nilai kualitas jasa yang tinggi pula.

Simpulan dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan berbagai hasil temuan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa latar belakang individu mahasiswa (angkatan, keberadaan saudara, asal SMA, pendidikan dan pekerjaan orang tua, dan tingkat kesejahteraan) cukup mempengaruhi tinggi rendahnya persepsi harapan mahasiswa dan tingkat toleransi terhadap kualitas jasa pendidikan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini dari kerangka teoritis sejajar dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, et.al. (1990) dan Zeithaml dan Bitner (2000) bahwa harapan konsumen yang terdiri dari *desired service* dan *adequate service* akan membentuk rentang toleransi yang berbeda-beda sesuai dengan karakter individu konsumen.

Temuan ini mengandung konsekuensi bagi manajemen pengelola perguruan tinggi untuk lebih memperhatikan latar belakang individu pengguna jasa, karena latar belakang tertentu akan membentuk persepsi yang menuntut perbaikan kualitas jasa yang berkesinambungan.

Referensi

- Bailey, E.K. 1995. An academic model of excellence for international business education. *Journal of Management Development*, Vol. 14 No. 5, pp. 50-60.
- Beeby, M., and W. Jones. 1997. Business schools and corporate management development. *Journal of Management, Development*, Vol. 16 No. 7, pp. 484-493.
- Berry, L.L., V.A., Zeithaml, and A. Parasuraman. 1985. Quality counts in services too. *Business Horizons*, May-June, pp. 44-52.
- Cheng, Y.C. 1995. "School education quality: conceptualization, monitoring, and enhancement", in Siu, P.K. and Tam T.K. *Quality in Education:*

- Insights from Different Perspectives, Hong Kong Education Research Association, Hong Kong, pp. 123-47.
- Cheng Y.C. and W.M. Tam. 1997. Multi-models of quality in education. *Quality Assurance in Education*, Volume 5 Number 1, pp. 22-31.
- Elliot, G. and S. Glaser. 1998. Australian management education at the cusp. *Journal of Management Development*, Vol. 17 No. 2, pp. 121-130.
- Gordon, G. and P. Partington. 1993. Quality in higher education: overview and update. *USDU Briefing Paper Three*, USDU, Sheffield.
- Hill, F.M. 1995. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education*, Volume 3, Number 3, pp. 10-21.
- Ho, S.K., and K. Wearn. 1995. A TQM model for higher education and training. *Training for Quality*, Volume 3 · Number 2, pp. 25-33.
- Howe W. S. and G. Martin. 1998. Internationalisation strategies for management education. *Journal of Management Development*, Vol. 17 No. 6, pp. 447-462.
- Hughes, P. 1988. *The Challenge of Identifying and Marketing Quality in Education*. The Australian Association of Senior Educational Administrators, Sydney, NSW.
- Joseph, M. and B. Joseph. 1997. Service quality in education: a student perspective. *Quality Assurance in Education*, Volume 5, Number 1, pp. 15-21.
- McElwee, G. and T. Redman. 1993. Upward appraisal in practice. *Education & Training*, Vol. 35 No. 2, pp. 27-31.
- Micklewright, J. 2000. Education, Inequality and Transition, Innocenti Working Papers, *Economic and Social Policy Series* no.74, January.
- Oliver, R. 1981. Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*, Vol. 57, Autumn, pp. 25-48.
- Owlia, M.S. and E.M. Aspinall,. 1996. A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, Vol. 4 No. 2, pp. 12-20.

- Peiperl, M.A. dan R.Trevelyan. 1997. Predictors of performance at business school and beyond Demographic factors and the contrast between individual and group outcomes. *Journal of Management Development*, Vol. 16 No. 5.
- Rowley, J. 1997. Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education*, Volume 5, Number 1, pp. 7-14.
- Smith, C.R. 1998. Best practice in management education: capitalising on gender diversity awareness. *Journal of Management Development*, Vol. 17 No. 1, pp. 6-16.
- Tan, D.L. 1986. The assessment of quality in higher education: a critical review of the literature and research. *Research in Higher Education*, Vol. 24 No. 3, pp. 223-65.
- Teas, R.K. 1994. Expectations as a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment. *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, pp. 132-9.
- Vielba, C.A. and D.J. Edelshain,. 1997. Are business schools meeting the challenge of international communication? *Journal of Management Development*, Vol. 16 No. 2, pp. 80-92.
- Yorke, M. 1999. *Quality Assurance in Education*. MCB University Press ISSN 0968-4883, Volume 7 Number 1 pp. 14-24.
- Zeithaml, V.A. and L.L. Berry. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Mc Graw Hill Companies, Boston.
- Zeithaml, V.A., A., Parasuraman, and L.L Berry,. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press, New York, NY.