

2012



PORTOFOLIO

JURNAL EKONOMI,
MANAJEMEN & AKUNTANSI

**PENGEMBANGAN MODEL SISTEM BERBASIS PENGETAHUAN UNTUK
PENGELOLAAN PERGURUAN TINGGI SWASTA**

Hj. Heni Nurani Hartikayanti

**PENGARUH PENERAPAN PEMERIKSAAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS STRUKTUR PENGENDALIAN INTERN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KINERJA KEUANGAN
(STUDI PADA PDAM DI PROPINSI JAWA BARAT)**

Riani Tanjung

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS TERHADAP PELAYANAN PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS STKIP SILIWANGI BANDUNG**

Sri Supiah Cahyati, Cynantia Rahmijati, Asep Samsudin, dan Nunu Mahmud Firdaus

**PENGARUH PAJAK DAERAH, RETRIBUSI DAERAH, DANA ALOKASI UMUM,
DANA ALOKASI KHUSUS TERHADAP ALOKASI BELANJA MODAL
(SURVEI PADA KABUPATEN/KOTAMADYA SE- JAWA BARAT)**

R. Budi Hendaris dan Handiyaningrum Tjatur Rahayu

**PENGUJIAN TERHADAP KINERJA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN DASAR ACUAN COBIT DAN PBI UNTUK KEAMANAN
TRANSAKSI AKUNTANSI PADA BPR DI JAWA BARAT**

Nanang Sasongko dan Frita Lussie B.

**ANALISIS KEPUASAN ALUMNI *FRESH GRADUATE* ATAS PELAYANAN DI
FAKULTAS EKONOMI UNJANI CIMAHI**

Siti Herawati

PORTOFOLIO

**JURNAL EKONOMI,
MANAJEMEN & AKUNTANSI**

**PENGEMBANGAN MODEL SISTEM BERBASIS PENGETAHUAN UNTUK
PENGELOLAAAN PERGURUAN TINGGI SWASTA**

Hj. Heni Nurani Hartikayanti

**PENGARUH PENERAPAN PEMERIKSAAN INTERNAL TERHADAP
EFEKTIVITAS STRUKTUR PENGENDALIAN INTERN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KINERJA KEUANGAN
(STUDI PADA PDAM DI PROPINSI JAWA BARAT)**

Riani Tanjung

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS TERHADAP PELAYANAN PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS STKIP SILIWANGI BANDUNG**

Fitri Supriah Cahyati, Cynantia Rahmijati, Asep Samsudin, dan Nunu Mahmud Firdaus

**PENGARUH PAJAK DAERAH, RETRIBUSI DAERAH, DANA ALOKASI UMUM,
DANA ALOKASI KHUSUS TERHADAP ALOKASI BELANJA MODAL
(SURVEI PADA KABUPATEN/KOTAMADYA SE- JAWA BARAT)**

R. Budi Hendaris dan Handiyaningrum Tjatur Rahayu

**PENGUKURAN TERHADAP KINERJA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN DASAR ACUAN COBIT DAN PBI UNTUK KEAMANAN
TRANSAKSI AKUNTANSI PADA BPR DI JAWA BARAT**

Nanang Sasongko dan. Frita Lussie B.

**ANALISIS KEPUASAN ALUMNI *FRESH GRADUATE* ATAS PELAYANAN DI
FAKULTAS EKONOMI UNJANI CIMAHI**

Siti Herawati

PORTOFOLIO

JURNAL EKONOMI,
MANAJEMEN & AKUNTANSI

REDAKSI

Jurnal Portofolio adalah jurnal yang diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Achmad Yani. Terbit dua kali dalam setahun pada bulan Mei dan Nopember dengan ISSN : 1829 - 7188).

Jurnal Portofolio berisi tulisan ilmiah yang diangkat dari hasil penelitian dan gagasan konseptual dalam bidang Ilmu Ekonomi khususnya Manajemen dan Akuntansi dengan tujuan sebagai Media Pertukaran informasi karya ilmiah antara staf pengajar, mahasiswa, alumni, Peneliti, dan masyarakat pada umumnya.

Jurnal Portofolio kali ini memuat lima karya ilmiah dari empat orang dosen Fakultas Ekonomi Unjani dan satu orang dosen luar Fakultas Ekonomi Unjani.

Redaksi menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media cetak lain dengan pedoman penulisan seperti tercantum pada halaman belakang.

Semoga Jurnal Portofolio ini dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para pembaca.

Penanggung Jawab
Dr. Elis Dwiana., SE, MP.

Pemimpin Redaksi
Handiyaningrum TJ., SE, Msi.

Editor Pelaksana
Dr. Hj. Heni Nurani H., SE., Msi., Ak.
H. RM. Juddy Prabowo., SE., MP.

Sekretaris Redaksi
Ropandi Rahardian

Alamat Penyunting dan Tata Usaha :
Fakultas Ekonomi
Universitas Jenderal Achmad Yani (UNJANI)
Jl. Terusan Jenderal Sudirman PO BOX 238
Cimahi
Telp. (022) 6656611, 6610201, 6610070
Fax. (022) 6610201

PORTOFOLIO

JURNAL EKONOMI,
MANAJEMEN & AKUNTANSI

Daftar Isi

Pengembangan Model Sistem Berbasis Pengetahuan Untuk Pengelolaan Perguruan Tinggi Swasta

Hj. Hani Nurani Hartikayanti

85 - 95

Pengaruh Penerapan Pemeriksaan Internal Terhadap Efektivitas Struktur Pengendalian Intern Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Pada Pdam Di Propinsi Jawa Barat)

Riani Tanjung

96 - 107

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Stkip Siliwangi Bandung

Sri Supiah Cahyati, Cynantia Rahmijati, Asep Samsudin, dan Nunu Mahmud
Firdaus

108 -128

Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Dana Alokasi Umum, Dana Alokasi Khusus Terhadap Alokasi Belanja Modal (Survei Pada Kabupaten/Kotamadya Se- Jawa Barat)

R. Budi Hendaris dan Handiyaningrum Tjatur Rahayu

129 -145

Pengujian Terhadap Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Dasar Standar Cobit Dan Pbi Untuk Keamanan Transaksi Akuntansi Pada Bpr Di Jawa Barat

Wanung Sasongko dan Frita Lussie B.

146 - 156

Analisis Kepuasan Alumni *Fresh Graduate* Atas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Unjani Cimahi

Siti Herawati

157 - 174

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS TERHADAP PELAYANAN PROGRAM
STUDI PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS STKIP SILIWANGI BANDUNG**

Oleh:

Sri Supiah Cahyati, Cynantia Rahmijati, Asep Samsudin, Nunu Mahmud Firdaus

STKIP Siliwangi Bandung

srisupiahcahyati@gmail.com

ABSTRAK

Dengan makin meningkatnya jumlah mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung diperlukan peningkatan kualitas pelayanan. Namun belum terdapat peta/deskripsi jelas yang menggambarkan sejauh mana mahasiswa merespon pelayanan Prodi. Kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan persepsi kepuasan mahasiswa sebagai obyek yang dilayani. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif dalam pengolahan data terhadap 500 responden. Hasil analisis menunjukkan: a. Mahasiswa kelas Regular angkatan 2012 mempunyai tingkat kepuasan tertinggi sedangkan tingkat kepuasan terendah pada angkatan 2009; b. Faktor yang perlu mendapatkan perhatian serius adalah faktor layanan PBM dan layanan staf prodi. Meskipun mendapat nilai cukup memadai, tetapi harapan mahasiswa cukup tinggi. Lebih lanjut, berdasarkan analisis antar program pembelajaran, mahasiswa kelas Karyawan mempunyai persepsi bahwa faktor kurikulum dan layanan PBM harus mendapat perhatian yang serius untuk ditingkatkan pelaksanaannya.

Kata Kunci: Persepsi, Analisis harapan dan pelaksanaan (*Importance-Performance Analysis*), tingkat kepuasan.

ABSTRACT

By the increasing number of students of English Education Study Program of STKIP Siliwangi Bandung, it's necessary to improve the service quality. However, there's no map describing clearly on the students' responses to Program services. The quality of services can be measured based on the perception of students' satisfaction as the object being served. This study aims at measuring the level of students' satisfaction toward quality of the services & exploring the factors that influence the level of satisfaction as an input for the improvement of service quality. This research employs Descriptive Quantitative method to 500 respondents, while the data analyzed using expectation & implementation analysis (Importance-Performance Analysis/IPA). The data show: a. Regular students of class 2012 have the highest satisfaction level, while the lowest one is the students of 2009; b. Factors that need serious attention is the factor of teaching-learning process & the services of the

Staff. Despite adequate value, they still have high enough expectations. Furthermore, based on the analysis of class programs, the extension classes perceive that the curriculum & the teaching-learning process need serious attention on the implementation.

Keywords : academic, services, customer, satisfaction

Keyword: Perception, Importance-Performance analysis, level of satisfaction

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan adalah konsep yang menggambarkan sebuah hasil dari perbandingan antara jasa yang diramalkan (*predicted service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Sementara itu kualitas jasa menggambarkan sebuah perbandingan antara jasa yang diinginkan (*desired service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Kotler (2000) menyampaikan bahwa kepuasan adalah pernyataan perasaan konsumen setelah membandingkan harapan dan pengalaman atas performans produk.

Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Siliwangi Bandung merupakan salah satu perguruan tinggi pendidikan di kota Cimahi yang memiliki program-program studi kependidikan Program S1, yaitu: Pendidikan Bahasa Inggris, Pendidikan Bahasa Indonesia, Pendidikan Matematika, Pendidikan Luar Sekolah. Data menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun terjadi peningkatan jumlah mahasiswa yang diterima mengikuti pendidikan di STKIP Siliwangi Bandung. Dengan meningkatnya jumlah mahasiswa maka perlu perhatian yang lebih besar untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Direktorat Pendidikan Tinggi (DIKTI). Standar pendidikan yang baik juga telah ditetapkan oleh pemerintah dalam SNP (Standar Nasional Pendidikan) yang termuat dalam Peraturan Pemerintah No 19 tahun 2005. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa berbagai faktor yang harus dipenuhi oleh lembaga pendidikan diantaranya: proses, sarana dan prasarana, kurikulum, dan tata kelola. Standar minimum yang ditetapkan dalam peraturan tersebut menentukan kualitas pendidikan untuk memenuhi harapan pemerintah dan masyarakat, terutama mendukung kepuasan para pengguna utama, yaitu mahasiswa.

Kualitas layanan pendidikan dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan tersebut dapat memperkecil kesenjangan antara harapan dengan layanan pendidikan yang diberikan dan tingkat kepuasan mahasiswa. Tingkat pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya.

Penelitian ini difokuskan kepada analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan program studi, khususnya pada Prodi Pendidikan Bahasa Inggris. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, maka akan didapat gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa sehingga dapat ditingkatkan lagi pelayanan program studi sehingga memberikan hasil yang lebih baik di masa mendatang dan lebih diketahui lagi mana yang menjadi *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang) dan *threat* (ancaman) bagi Prodi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan bahasa Inggris menurut persepsi mahasiswa?
- b. Faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap tingkat kepuasan mahasiswa?

1.3. Kegunaan

- a. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menurut persepsi mahasiswa.
- b. Menganalisis variabel-variabel yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Manajemen

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan – kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2000). Kualitas layanan jasa dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa dapat memperkecil kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa yang diberikan. Tjiptono & Chandra (2005:110) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Contoh: lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualifikasi dosen dan staf. Lebih lanjut Tjiptono, *et al.* (2008: 67) menyatakan bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Karena kualitas memiliki sejumlah level: *universal* (sama dimanapun), *cultural* (tergantung sistem nilai budaya), *social* (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepeergaulan), dan *personal* (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi pengembangan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.

Secara umum kualitas pelayanan dapat dibentuk oleh lima variabel yaitu:

- a. *Tangible* (keterwujudan): bukti fisik dari jasa, meliputi: fasilitas fisik, peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa.
- b. *Reliability* (kehandalan): kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat, dan konsisten.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap): kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera.
- d. *Assurance* (jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan.
- e. *Empathy* (empati): memperhatikan konsumen secara individual (Parasuraman *et al.*, 1990; Kotler, 2000; Kotler & Keller, 2006).

Sebagai institusi penyelenggara Tri Dharma, layanan yang diberikan dibagi kedalam dua kelompok yaitu layanan akademik dan layanan administrasi. Layanan Akademik adalah layanan utama perguruan tinggi yang merupakan kegiatan tridharma yang terdiri atas pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan Administrasi adalah seluruh kegiatan administrasi yang ditujukan untuk mendukung terlaksananya seluruh kegiatan Tridharma perguruan tinggi.

B. Teori Persepsi

Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti (Kotler & Keller, 2009:179). Persepsi lebih penting dari realitas, karena persepsi yang mempengaruhi perilaku aktual seseorang. Orang bisa mempunyai persepsi berbeda tentang obyek yang sama karena tiga proses pemahaman yaitu: atensi selektif, distorsi selektif, dan retensi selektif.

1). Atensi Selektif

Atensi/perhatian adalah alokasi pemrosesan kapasitas terhadap beberapa rangsangan.

2). Distorsi Selektif

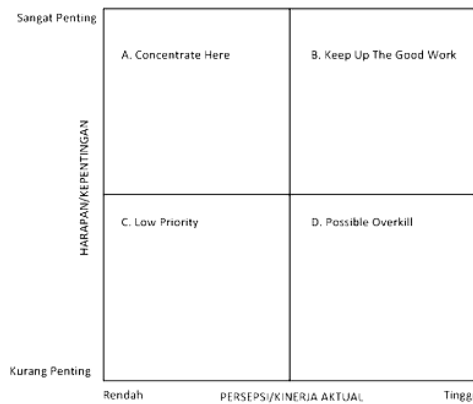
Distorsi selektif adalah kecenderungan untuk menerjemahkan informasi dengan cara yang sesuai dengan konsepsi awal.

3). Retensi Selektif

Sebagian besar kita mengingat kebanyakan informasi yang dipaparkan kepada kita, tetapi kita mempertahankan informasi yang mendukung sikap dan keyakinan kita. Karena retensi selektif, kita akan mengingat poin bagus tentang sebuah produk yang kita sukai dan melupakan poin bagus tentang produk yang tidak disukai.

C. Kajian *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (selanjutnya disingkat IPA) adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 lewat karya mereka yang dimuat dalam *Journal of Marketing* berjudul *Importance-Performance Analysis (IPA)* (Kotler, 2000:502). Hal menarik dari IPA adalah hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi. Hasil kuadran penelitian yang dicontohkan Martilla dan James sebagai berikut:



Dalam menginterpretasi kuadran, keduanya merinci sebagai berikut:

1. *Concentrate Here* (konsentrasi di sini).

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan atau Diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi Persepsi dan atau Kinerja Aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

2. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

3. *Low Priority* (prioritas rendah)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat Persepsi atau Kinerja Aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting dan atau terlalu Diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

4. *Possibly Overkill* (terlalu berlebih).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak Terlalu Penting dan atau Tidak Terlalu Diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran

B.

Martinez mengutarakan terdapat 2 (dua) cara dalam mempresentasikan data IPA. Pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat

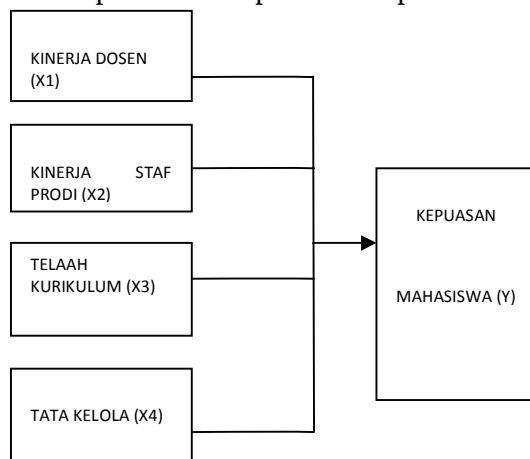
kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke berapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata—rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penangan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode kedua ini lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti. Dalam konteks IPA ini, peneliti akan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menghitung Mean Harapan setiap responden.
- b. Menghitung Mean Persepsi setiap responden.
- c. Melakukan plotting Mean Harapan dan Mean Persepsi secara Cartesian ke dalam Kuadran *IPA Martilla and James*.
- d. Melakukan interpretasi dan analisis seputar indikator-indikator apa yang masuk ke dalam kategori:
 - *Concentrate Here*;
 - *Keep Up with the Good Work*;
 - *Low Priority*
 - *Possibly*

III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Menganalisa kepuasan pelayanan dengan cara meminta tanggapan mahasiswa melalui kuesioner yang bertujuan untuk mengukur tingkat harapan dan tingkat kenyataan. Desain penelitian dapat terlihat pada tabel secara berikut ini:



B. Variabel Penelitian

Penentuan variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan teori Parasuraman, *et al.* (1990) dalam kajian kepuasan pelanggan yang disesuaikan dalam pengelolaan pendidikan tinggi. Kajian variabel-variabel yang dibahas sesuai dengan lingkup penelitian adalah:

1. Kinerja Dosen

- Mampu menyampaikan materi ajar dengan baik.
- Hadir tepat waktu di kelas untuk mengajar.
- Bersikap adil terhadap seluruh siswa.
- Menguasai materi yang diampu.
- Tidak pernah bolos untuk mengajar.
- Mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya.
- Berkomunikasi secara efektif dan santun.

2. Kinerja Karyawan

- Karyawan ramah melayani mahasiswa.
- Karyawan tanggap menyampaikan informasi yang diperlukan.
- Karyawan terampil menangani urusan administrasi.

3. Telaah Kurikulum

- Kurikulum senantiasa dinamis berdasarkan kompetensi.
- Kurikulum mempunyai keunggulan khusus.
- Kurikulum sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.
- Kurikulum mengandung *soft skills* yang dibutuhkan dan mengajarkan agar *life ready*.

4. Tata kelola

- Peraturan akademik diterapkan dengan adil.
- Informasi akademik dapat diterima dengan jelas.
- Semua informasi mudah diakses dan tersimpan rapi, baik *hard copy* maupun *online*.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi:

Seluruh mahasiswa aktif Prodi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung, yaitu sejumlah 1.590 mahasiswa.

2. Sampel:

500 mahasiswa yang mewakili masing-masing angkatan dengan tingkat ketelitian 95% (Cohen, *et al.*, 2007:104) diambil menggunakan teknik *Stratified Random Sampling*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisioner untuk mengumpulkan data primer dalam bentuk pertanyaan tertutup (sebuah pertanyaan hanya bisa diberi jawaban diantara pilihan yang tersedia).

E. Instrument

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden (mahasiswa) dengan menggunakan kuesioner. Variabel kepuasan pelayanan diukur dengan menggunakan empat dimensi kualitas, yaitu: kinerja dosen, kinerja karyawan, telaah Kurikulum, Tata kelola.

F. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan pengolahan data menggunakan analisis kepentingan-kinerja (*Importance- Performance Analysis* (Martilla & James dalam Kotler, 2000:502; Supranto, 2011)).

$$TK_i = \frac{xi}{yi} \times 100 \%$$

Dimana:

TK_i = Tingkat Kesesuaian responden,

Xi = Skor penilaian kinerja prodi Bahasa Inggris,

Yi = Skor penilaian harapan mahasiswa.

Nilai TK_i menggambarkan tingkat kepuasan responden. Jika nilai TK_i *lebih kecil dari 100%* maka maknanya adalah bahwa tingkat pelaksanaan di bawah tingkat harapan. Jika *nilai TK_i 100%*, maknanya adalah bahwa tingkat pelaksanaan sesuai dengan tingkat harapan. Jika nilai TK_i *lebih besar dari 100%* artinya tingkat pelaksanaan lebih besar dari tingkat harapan.

Kemudian dilakukan penghitungan skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y), sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$
$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

X = skor rata-rata tingkat pelaksanaan,

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan,

n = jumlah responden.

Selanjutnya nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menghitung rata-rata dari rata rata tingkat pelaksanaan dan rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

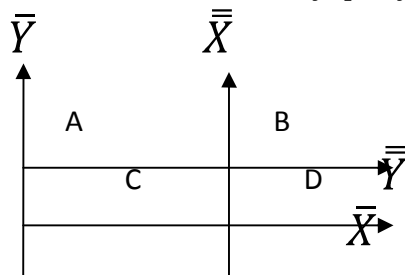
$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{K}$$

$\bar{X}$ = Rata-rata dari skor tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Rata-rata dari skor tingkat harapan

K = Jumlah atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Terakhir, nilai rata-rata di atas diplotkan ke dalam diagram Cartesius untuk mengetahui posisi Prodi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung (koordinat tingkat harapan di sumbu X dan kinerja pelayanan yang dilakukan pada sumbu Y), sebagai berikut:



1. Daerah A, menunjukkan faktor yang sangat diharapkan tapi belum memuaskan mahasiswa. Prodi wajib mengalokasikan SDM untuk meningkatkan prestasi.
2. Daerah B, mencerminkan faktor yang sangat diharapkan mahasiswa & pelayanan Prodi sangat memuaskan. Prodi wajib memastikan pelaksanaannya untuk mempertahankan prestasi. Kondisi di daerah ini sangat penting dan sangat memuaskan.
3. Daerah C, mencerminkan faktor yang tidak terlalu diharapkan mahasiswa & pelayanan juga kurang memuaskan. Di daerah ini kondisinya kurang penting dan kurang memuaskan namun Prodi tidak perlu focus pada factor ini.
4. Daerah D, mencerminkan faktor yang tidak terlalu diharapkan mahasiswa tetapi pelayanan Prodi sangat memuaskan (kondisi kurang penting tapi sangat memuaskan). Disini Prodi perlu mengalokasikan SDM pada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, misal di kuadran B.

IV. HASIL PENELITIAN

1. Kelas Reguler 2012

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 1. Rekap Hasil Kuesioner Kelas Reguler 2012

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadran
1. Kurikulum	3,64	3,25	D
2. Layanan Proses Belajar-Mengajar (PBM)	3,65	3,74	B
3. Layanan Staff Prodi	3,55	3,70	A
4. Tata Kelola	3,66	3,74	B
Jumlah	14,50	14,43	

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \text{Factor}} = \frac{14,5}{4} = 3,63$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum \text{Factor}} = \frac{14,43}{4} = 3,61$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$Tki = \frac{3,63}{3,61} \times 100\% = 100,5 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Reguler 2012 lebih dari 100%. Jadi tingkat pelaksanaan melebihi tingkat harapan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

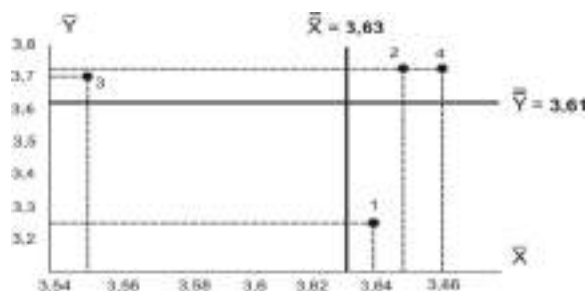


Diagram 1.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Reguler 2012

Diagram tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3,63, nilai ini menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Sedangkan tingkat harapan 3,61 menjadi garis horizontal pada diagram tersebut.

2. Kelas Reguler 2011

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 2 Rekap Hasil Kuesioner Kelas Reguler 2011

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadran
1. Kurikulum	3,32	3,51	B
2. Layanan Proses Belajar- Mengajar (PBM)	3,03	3,33	C
3. Layanan Staff Prodi	3,35	3,54	B
4. Tata Kelola	3,34	3,53	B
Jumlah	13,04	13,91	

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum Factor} = \frac{13,04}{4} = 3,26$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum Factor} = \frac{13,91}{4} = 3,48$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$Tki = \frac{3,26}{3,48} \times 100\% = 0,94 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Reguler 2011 mendekati 100%. Jadi tingkat pelaksanaan masih perlu ditingkatkan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

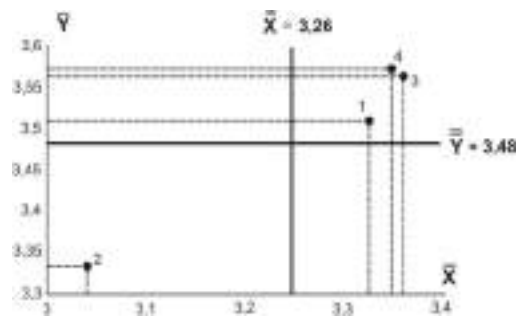


Diagram 2
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Reguler 2011

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3.26, nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Adapun tingkat harapan 3.48 menjadi garis horizontal pada diagram tersebut.

3. Kelas Reguler 2010

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 3. Rekap Hasil Kuesioner Kelas Reguler 2010

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadran
1. Kurikulum	3,29	3,82	B
2. Layanan Proses Belajar-Mengajar (PBM)	3,14	3,55	C
3. Layanan Staff Prodi	3,38	3,83	B
4. Tata Kelola	3,2	3,75	A
Jumlah	13,01	14,95	

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum \text{Factor}} = \frac{14,95}{4} = 3,74$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \text{Factor}} = \frac{13,01}{4} = 3,25$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$T_{ki} = \frac{3,25}{3,74} \times 100\% = 0,87 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Reguler 2010 kurang dari 100%. Jadi tingkat pelaksanaan masih harus ditingkatkan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

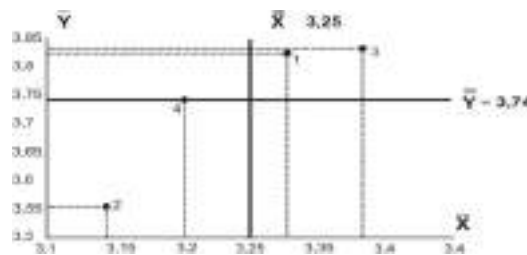


Diagram 3
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Reguler 2010

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3,25. Titik ini menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Sementara tingkat harapan 3,74 menjadi garis horizontal pada diagram kartesius.

4. Kelas Reguler 2009

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 4 Rekap Hasil Kuesioner Kelas Reguler 2009

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadr an
1. Kurikulum	2,94	3,72	D
2. Layanan Proses Belajar-Mengajar (PBM)	2,99	3,74	B
3. Layanan Staff Prodi	2,92	3,78	A
4. Tata Kelola	2,83	3,73	C
Jumlah	11,68	14,97	

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Stkip Siliwangi Bandung

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum Factor} = \frac{14,97}{4} = 3,74$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum Factor} = \frac{11,68}{4} = 2,92$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$Tki = \frac{2,92}{3,74} \times 100\% = 0,78 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Reguler 2009 masih di bawah 100%. Dengan kata lain, mahasiswa kelas Reguler angkatan 2009 perlu mendapat perhatian khusus dalam pelaksanaan pelayanan Prodi. Tampak dalam Diagram Kartesius:

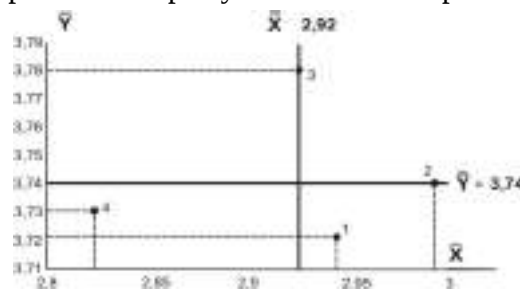


Diagram 4

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Reguler 2009

Diagram tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 2,92, nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Sedangkan tingkat harapan 3,74 menjadi garis horizontal pada diagram tersebut.

5. Kelas Karyawan 2012

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 5 Hasil Kuesioner Kelas Karyawan 2012

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadran
1. Kurikulum	3,13	3,53	C
2. Layanan Proses Belajar-Mengajar (PBM)	3,28	3,58	D
3. Layanan Staff Prodi	3,18	3,77	A
4. Tata Kelola	3,28	3,82	B
Jumlah	12,87	14,7	

Nilai di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3,22. Nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Adapun tingkat harapan 3,68 menjadi garis horizontal pada diagram tersebut.

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum Factor} = \frac{14,7}{4} = 3,68$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum Factor} = \frac{12,87}{4} = 3,22$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$Tki = \frac{3,22}{3,68} \times 100\% = 0,88 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Karyawan 2012 kurang dari 100%. Jadi tingkat pelaksanaan masih perlu ditingkatkan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

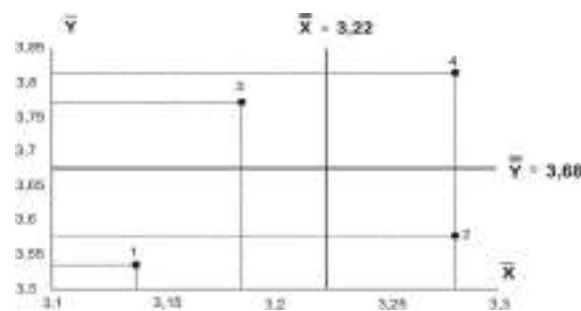


Diagram 5

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Karyawan 2012

Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3,22. Nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Adapun tingkat harapan 3,68 menjadi garis horizontal pada diagram tersebut.

6. Kelas Karyawan 2011

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 6 Hasil Kuesioner Kelas Karyawan 2011

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadran
1. Kurikulum	3,26	3,71	C
2. Layanan Proses Belajar-Mengajar (PBM)	3,27	3,78	A
3. Layanan Staff Prodi	3,31	3,54	D
4. Tata Kelola	3,23	3,8	A
Jumlah	13,07	14,83	

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum \text{Factor}} = \frac{14,83}{4} = 3,71$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \text{Factor}} = \frac{13,07}{4} = 3,27$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$\text{Tki} = \frac{3,27}{3,71} \times 100\% = 0,88 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Karyawan 2011 kurang dari 100%. Jadi tingkat pelaksanaan masih perlu ditingkatkan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

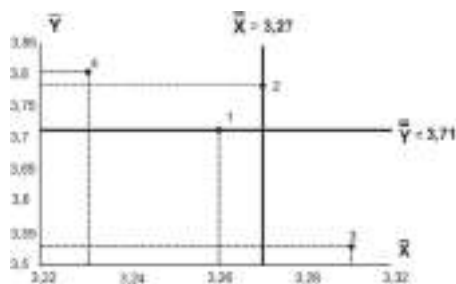


Diagram tersebut di atas menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3.27, nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Tingkat harapan 3.71 nilai ini yang menjadi garis horizontal pada diagram tersebut.

7. Kelas Karyawan 2010

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 7 Hasil Kuesioner Kelas Karyawan 2010

Faktor	Rata-Rata Pelaksanaan ($\bar{X}$)	Rata-Rata Harapan ($\bar{Y}$)	Kuadran
1. Kurikulum	3.29	3.65	C
2. Layanan Proses Belajar-Mengajar (PBM)	3.28	3.59	C
3. Layanan Staff Prodi	3.52	3.88	B
4. Tata Kelola	3.45	3.78	B
Jumlah	13.54	14.9	

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum \text{Factor}} = \frac{14,9}{4} = 3,73$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \text{Factor}} = \frac{13,54}{4} = 3,39$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$\text{Tki} = \frac{3,39}{3,73} \times 100\% = 91\%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Karyawan 2010 kurang dari 100%. Jadi tingkat pelaksanaan masih perlu ditingkatkan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

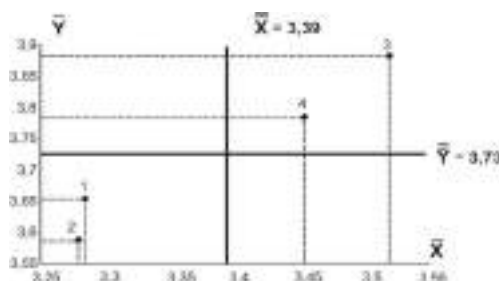


Diagram tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3.39, nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Tingkat harapan 3,73 nilai ini yang menjadi garis horizontal pada diagram Kartesius.

8.Kelas Karyawan 2009

Rekap kuesioner analisis tingkat kepuasan mahasiswa Prodi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap Pelayanan Prodi pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung menunjukkan:

Tabel 8 Hasil Kuesioner Kelas Karyawan 2009

Faktor	Rata- Rata Pelaksa naan ($\bar{X}$)	Rata- Rata Harap an ($\bar{Y}$)	Kuadr an
1. Kurikulum	3,07	3,55	D
2. Layanan Proses Belajar- Mengajar (PBM)	3,03	3,73	A
3. Layanan Staff Prodi	3,03	3,75	A
4. Tata Kelola	3,01	3,62	C
Jumlah	12,14	14,65	

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{\sum \text{Factor}} = \frac{14,65}{4} = 3,66$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{\sum \text{Factor}} = \frac{12,14}{4} = 3,04$$

Perhitungan tingkat kepuasan:

$$\text{Tki} = \frac{3,04}{3,66} \times 100\% = 0,83 \%$$

Nilai di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Karyawan 2009 kurang dari 100%. Jadi tingkat pelaksanaan masih perlu ditingkatkan. Tampak dalam Diagram Kartesius:

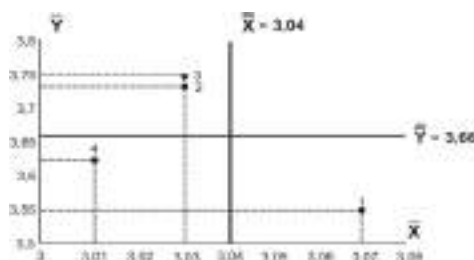


Diagram tersebut menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata tingkat pelaksanaan adalah 3.04, nilai ini yang menjadi garis vertikal pada diagram kartesius. Tingkat harapan 3,66 nilai ini yang menjadi garis horizontal pada diagram kartesius.

V.KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Persepsi mahasiswa kelas Regular angkatan 2012 tingkat kepuasannya tertinggi dengan nilai 100,5 %, keadaan ini merepresentasikan bahwa tingkat pelaksanaan oleh Prodi lebih besar dari harapan mahasiswa (pelayanan sangat baik). Berikutnya kelas Regular 2011: 94%, kelas Karyawan 2010: 91%, kelas Karyawan 2012 & 2011 mempunyai tingkat kepuasan yang sama: 88%, kelas Regular 2010: 87%. Nilai tingkat kepuasan terendah pada angkatan 2009, kelas Regular 78% dan kelas Karyawan 83%, yang merepresentasikan tingkat pelaksanaan oleh Prodi masih di bawah harapan mahasiswa (pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan). Keadaan ini menunjukkan bahwa menurut persepsi mahasiswa tingkat akhir, mereka kurang mendapat layanan dari Prodi. Dengan kata lain, nilai-nilai yang diperoleh ini dapat pula dimaknai sebagai berikut: mahasiswa tingkat awal (angkatan 2012) sedang berorientasi dan menyesuaikan diri dengan perkuliahan, sehingga apapun pelayanan Prodi diapresiasi dengan baik, secara psikologis mahasiswa angkatan 2012 baru mendapatkan pengalaman belajar yang berbeda dengan ketika mereka di Sekolah Menengah Atas (SMA). Dengan demikian pengalaman baru ini menjadi faktor utama dalam menentukan persepsi. Berdasarkan hasil analisis, mahasiswa Regular angkatan 2012 memiliki harapan tinggi terhadap Layanan PBM, Layanan Staf Prodi, dan Tata Kelola yang berbanding lurus dengan persepsi pelaksanaan dalam Layanan PBM, Tata Kelola dan Kurikulum. Sebaliknya dengan mahasiswa tingkat akhir (angkatan 2009), yang sebagian besar sudah bekerja, makin besar harapan mereka terhadap pelayanan Prodi sehingga Layanan Prodi dianggap masih kurang.
2. Kualitas pelayanan mempunyai nilai yang relatif baik karena dari semua faktor yang diteliti yaitu: kurikulum, layanan proses belajar-mengajar, layanan staf Prodi, dan tata kelola, mempunyai nilai rata-rata pelaksanaan di atas 3. Diantara keempat faktor yang perlu mendapatkan perhatian serius adalah faktor layanan PBM dan layanan staf Prodi. Meskipun mendapat nilai cukup memadai, tetapi harapan mahasiswa cukup tinggi terhadap faktor ini. Sedangkan berdasarkan analisis antar program pembelajaran (kelas Regular dan kelas Karyawan), mahasiswa kelas Karyawan mempunyai persepsi bahwa faktor kurikulum dan layanan PBM harus mendapat perhatian yang serius untuk ditingkatkan pelaksanaannya. Hal ini disebabkan karena mahasiswa kelas karyawan sebagian besar telah mengajar sehingga memahami aplikasi kurikulum Bahasa Inggris di sekolah. Di sisi lain,

karena tatap muka dalam perkuliahan relatif lebih sedikit dari kelas Reguler, mereka berharap mendapat layanan PBM dengan lebih baik.

B. Saran

1. Analisis tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris terhadap pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris STKIP Siliwangi Bandung perlu dilakukan secara periodik sehingga dapat dibandingkan hasilnya dengan periode sebelumnya.
2. Prodi Pendidikan Bahasa Inggris sebaiknya memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa angkatan 2009, baik kelas Regular maupun Karyawan, karena mereka adalah mahasiswa tingkat akhir yang nantinya dapat berperan dalam menyampaikan informasi terkait Prodi Pendidikan Bahasa Inggris, pada khususnya, dan STKIP Siliwangi Bandung, pada umumnya.
3. Dalam proses pengembangan kurikulum berikutnya disarankan melibatkan para *stakeholders* (pemangku kepentingan), seperti praktisi dan pakar yang mempunyai kompetensi dan berpengalaman di lapangan, termasuk para mahasiswa kelas Karyawan.
4. Perlu dilakukan perbaikan atau pengembangan layanan proses belajar-mengajar, misalkan dengan pola E-learning sehingga meminimalisir kendala tatap muka untuk program kelas Karyawan.
5. Perlu penelitian lanjutan dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya pada tingkat Lembaga STKIP Siliwangi Bandung, untuk meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Carman, J.M. (1990). *Consumer perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions*. Journal of Retailing vol. 66 no. 1, A. Spring.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management (The Millenium Edition)*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management. 12th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Martila, John A. and James, John C. (1977)) *Importance Performance Analysis*. Journal of Marketing.
- Marzuki, Mahmud. (2012). *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo
- Parasuraman, et al. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F, et al. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2005). *Sevice Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

BIODATA PENULIS

Sri Supiah Cahyati, SH.,M.Pd. adalah Staf Pengajar di Pusat Bahasa Unjani & dosen di Prodi pend. Bhs. Inggris SKIP Siliwangi Bandung.

Cynantia Rahmijati, S.Ds.,Dipl.Journ.,M.M.Pd.
adalah dosen di Prodi pend. Bhs. Inggris SKIP Siliwangi Bandung.

Asep Samsudin, S.Pd.,M.Pd. adalah dosen di Prodi pend. Bhs. Inggris SKIP Siliwangi Bandung.

Nunu Mahmud Firdau, S.Pd. adalah dosen di Prodi pend. Bhs. Inggris SKIP Siliwangi Bandung.