JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)
Vol.2, No.1 Januari 2024
e-ISSN: 3031-5220, Hal 361-373
PT. Media Akademik Publisher
AHU-084213.AH.01.30.Tahun 2023

HUBUNGAN ANTARA PRESTASI BELAJAR MAHASISWA DENGAN DISIPLIN WAKTU DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

Oleh :

Annisa Nurul Fadilah[1]
Wahdaniati Bancin[2]
Bunaisah Saragih[3]

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Alamat : JL. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara (20371).
Korespondensi Penulis : annisanurulf6@gmail.com

Abstract. *Time discipline is a personality development strategy that teaches students to effectively allocate time and plan it according to needs. In the context of time discipline, students are empowered to manage time carefully through planning, organization, direction and monitoring, with the aim of achieving predetermined targets. This process involves preparing an activity schedule, determining a priority scale, estimating time for each activity, and evaluating the implementation of the schedule that has been made. This aims to ensure that all the time you have can be used productively. This research aims to assess the relationship between time discipline and student achievement in the UINSU Islamic Education Guidance and Counseling Study Program. This research uses analytical methods with a cross-sectional approach, collecting primary data through questionnaires and secondary data related to student achievement indexes. The research results showed that of the 37 respondents, 51.4% had good time discipline, and the majority of learning achievements were in the range of 3.26-3.50 (70.2%). From these findings, it is concluded that there is a significant relationship between time discipline and student learning achievement.*

Received Desember 28, 2023; Revised Desember 31, 2023; January 04, 2024
*Corresponding author : admin@mediaakademik.com

HUBUNGAN ANTARA PRESTASI BELAJAR MAHASISWA DENGAN DISIPLIN WAKTU DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

***Keywords**: Time Discipline, Study Achievement, Students, Personality.*

Abstrak. Disiplin waktu merupakan suatu strategi pengembangan kepribadian yang mengajarkan mahasiswa untuk efektif mengalokasikan waktu dan merencanakannya sesuai kebutuhan. Dalam konteks disiplin waktu, mahasiswa diberdayakan untuk mengelola waktu dengan cermat melalui perencanaan, organisasi, arahan, dan pemantauan, dengan tujuan mencapai target yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan penyusunan jadwal kegiatan, penetapan skala prioritas, estimasi waktu untuk setiap kegiatan, serta evaluasi terhadap implementasi jadwal yang telah dibuat. Hal ini bertujuan agar setiap waktu yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara produktif. Penelitian ini bertujuan untuk menilai hubungan antara disiplin waktu dan prestasi belajar mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU. Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, mengumpulkan data primer melalui angket, dan data sekunder terkait *indeks* prestasi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 37 responden, 51,4% memiliki disiplin waktu yang baik, dan mayoritas prestasi belajar berada pada rentang nilai 3,26-3,50 (70,2%). Dari temuan tersebut, disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin waktu dan prestasi belajar mahasiswa.

Kata kunci: Disiplin Waktu, Prestasi Belajar, Mahasiswa, Kepribadian.

LATAR BELAKANG

Dunia mahasiswa merupakan lingkungan yang dinamis, di mana banyak mahasiswa menghadapi kesulitan dalam mengatur waktu sehari-hari. Perguruan Tinggi dianggap sebagai lingkungan yang sangat sibuk, sehingga beberapa mahasiswa mengalami stres, tekanan, dan ketidakteraturan dalam pola hidup mereka. Tantangan ini umumnya disebabkan oleh disiplin waktu yang buruk.

Pendidikan di Indonesia masih menghadapi tantangan serius dalam hal kualitas. Kemampuan rata-rata mahasiswa di Indonesia terus rendah, yang mengakibatkan

prestasi belajar yang tidak optimal. Masalah-masalah ini muncul selama proses pembelajaran berlangsung.

Dari hasil survei yang dilakukan oleh Dien Novita pada tahun 2000 terhadap 2150 mahasiswa di Jakarta, ditemukan bahwa masalah yang mereka hadapi melibatkan rendahnya daya serap, daya ingat, konsentrasi, kesulitan mengatur waktu, kurang minat belajar, serta kendala dalam mencatat dan membaca. Banyak mahasiswa kesulitan mengelola waktu dengan baik dan efektif, bahkan ada yang merasa kekurangan waktu untuk belajar. Permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh banyaknya kegiatan, melainkan juga oleh kurangnya pengelolaan dan pemanfaatan waktu secara optimal. Sebagai hasilnya, mahasiswa sering menghadapi kesulitan dalam membagi waktu untuk kegiatan belajar, pekerjaan, kegiatan sosial, dan waktu pribadi secara efektif.

Disiplin waktu merupakan metode pengembangan kepribadian yang mengajarkan mahasiswa cara efektif memanfaatkan dan mengatur waktu sesuai kebutuhan. Dalam praktik disiplin waktu, mahasiswa diberdayakan untuk mengelola waktu dengan efisiensi melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, dengan fokus mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup penyusunan jadwal kegiatan, penentuan skala prioritas, estimasi waktu untuk setiap kegiatan, hingga evaluasi terhadap pelaksanaan jadwal yang telah dibuat. Tujuannya adalah agar setiap waktu yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara produktif.

Keberhasilan mahasiswa dalam belajar seringkali tergantung pada bagaimana mereka mengelola waktu. Meskipun tidak menjadi satu-satunya faktor, disiplin waktu yang baik dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap prestasi akademik mahasiswa. Mahasiswa yang mencapai kesuksesan cenderung rajin mengikuti jam pelajaran, menjalani jadwal dengan konsisten, memiliki catatan belajar yang lengkap, dan mengatur waktu belajar dengan efektif.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dien Novita di Jakarta pada tahun 2000, mahasiswa dengan kemampuan dan prestasi akademik tinggi umumnya memiliki kesadaran waktu yang baik, mengatasi kejenuhan dalam belajar, dan menjaga keseimbangan antara belajar, istirahat, dan beraktivitas. Mereka tidak hanya membuat

jadwal, tetapi juga mempertimbangkan waktu dengan cermat. Sebaliknya, mahasiswa dengan kemampuan sedang dan rendah cenderung belajar sesuai mood, kurang efisien, dan sering menghadapi hambatan kejiwaan seperti rendah diri, kurangnya keyakinan diri, serta motivasi dan disiplin pribadi yang rendah.

Prestasi belajar seorang mahasiswa juga dipengaruhi oleh kualitas mahasiswa yang diterima oleh suatu institusi pendidikan. Kampus yang menerima mahasiswa dengan kemampuan rata-rata yang baik kemungkinan besar akan mencapai prestasi belajar yang positif. Faktor bakat, minat, motivasi, aspek kognitif dan yang lainnya juga ikut menentukan pencapaian prestasi belajar selain disiplin waktu. Dalam beberapa fakta, ditemukan bahwa mereka yang memiliki prestasi yang baik mempunyai kecenderungan untuk mengelola waktu yang dimiliki dengan baik pula.

Dari uraian di atas dapat terlihat disiplin waktu mempunyai pengaruh dalam proses belajar mahasiswa. Meskipun masih banyak faktor lain yang mempengaruhinya, namun hal ini bisa menjadi salah satu penentu tercapainya target atau tujuan belajar yang telah ditetapkan .

UINSU merupakan salah satu tonggak untuk menciptakan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang Ilmu Komputer, dan merupakan upaya masyarakat dalam meningkatkan pendidikan yang lebih baik khususnya pada bidang Ilmu Komputer. Selain itu Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU juga memiliki prestasi akademik yang baik. Selama ini di Tangerang belum pernah diteliti tentang hubungan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar, sehingga dipandang perlu untuk meneliti hubungan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU. Sementara tujuan khususnya adalah untuk mengetahui :

a. Pola disiplin waktu mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU
b. Prestasi belajar yang dicapai mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU
c. Hubungan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang menggunakan metode survai dengan pendekatancross sectional. Data yang digunakan adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa angket dan data sekunder tentang prestasi belajar mahasiswa yang dilihat dari nilai indeks prestasi mahasiswa

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam, tahun 2023, yaitu mahasiswa tingkat 1. Mahasiswa tingkat 1 pada Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU, yang menjawab kuesioner pada periode 26 – 31 Desember 2023, yaitu 37 responden.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di UINSU. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan pada periode 26 – 31 Desember 2023. **Definisi Operasional**

1. Mahasiswa. Seluruh mahasiswa pada Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU, yang berjumlah 37 orang.
2. Prestasi belajar. Nilai rata-rata yang diperoleh mahasiswa dari seluruh mata kuliah yang ada sesuai dengan rekapitulasi nilai, dengan alat ukur master tabel, kriteria ukurnya **Sangat baik :**nilai rata-rata 3,51 - 4,00; **Baik** : nilai rata-rata

2,75 - 3,50; **Cukup** : nilai rata-rata 1,99 – 2,74 (Sumber : Acuan Penilaian Menurut Muhibbin Syah), dan menggunakan skala ordinal.

3. Disiplin waktu. Nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran disiplin waktu yang meliputi :

   •Daftar kegiatan yang akan dibelajarkan

   •Skala prioritas dari setiap kegiatan

   •Perkiraan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap kegiatan

   •Alokasi waktu untuk setiap kegiatan

   •Evaluasi penerapan jadwal

   Dengan menggunakan alat ukur angket. Angket yang digunakan terdiri dari 40 butir pernyataan, dimana pernyataan nomor 1-9 tentang penyusunan daftar kegiatan, 10-16 tentang skala prioritas kegiatan, 17-22 tentang perkiraan waktu kegiatan, 23-28 tentang alokasi waktu kegiatan dan pernyataan 29-40 tentang evaluasi penerapan jadwal. Dari 40 butir pernyataan terdapat 17 pernyataan negatif yaitu pernyataan nomor 11, 12, 13, 16, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 32, 33, 34, 35, 36 dan 37, sedangkan sisanya adalah pernyataan positif.

Kriteria ukur **Baik**: jika nilai yang diperoleh ≥ median T; **Buruk**: jika nilai yang diperoleh < median T (Sumber: Penilaian dan Penelitian Pendidikan, menurut Sudjana), dan menggunakan skala ordinal. **Variabel yang diukur**

1. Disiplin Waktu. Disiplin waktu diukur sebagai variabel independen, menggunakan angket mengenai disiplin waktu yang meliputi 5 aspek. Dikategorikan menjadi baik dan buruk, yang diukur dalam bentuk persen.
2. Prestasi Belajar. Prestasi Belajar diperoleh dari nilai rata-rata mahasiswa untuk semua mata kuliah yang ada. Dikelompokkan dengan menggunakan skala ordinal menggunakan kategori sangat baik, baik dan cukup, yang diukur dalam bentuk persen.

3. Hubungan Disiplin Waktu dengan Prestasi. Hubungan keeratan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar mahasiswa dilakukan uji statistik *Fisher Exact.*

Analisis Data

1. Analisis *Univariat*. Nilai masing-masing responden dikategorikan ke standar kriteria objektif yaitu: baik dan buruk.
2. Analisis *Bivariat*. Mempunyai tujuan untuk melihat hubungan antara variabel dependen (prestasi belajar) dengan variabel independen (disiplin waktu). Untuk mengetahui hubungan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar rmahasiswa, dilakukan uji statistik dengan menggunakan SPSS 15 *for windows.* Uji statistik dilakukan dengan menggunakan *Fisher Exact*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Disiplin Waktu Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam UINSU Tahun 2023

Tabel-1 Penilaian Responden Terhadap Aspek Disiplin Waktu

Aspek	Baik		Buruk	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen
Penyusunan daftar kegiatan	19	51,4	18	48,6
Skala prioritas	15	40,5	22	59,5
Perkiraan waktu	20	54,1	17	45,9
Alokasi waktu	21	56,8	16	43,2
Evaluasi	18	48,6	19	51,4
Total	93		92	
Rata- Rata (mean)	19	51,4	18	48,6

disiplin waktu

Pada Tabel-1, tampak bahwa rata-rata responden yang berpendapat baik terhadap 5 aspek disiplin waktu adalah 51,4% (19 orang) dan buruk 48,6% (18 orang)

2. Prestasi Belajar Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam Tahun 2023

Tabel-2 Prestasi Belajar Mahasiswa Tahun 2017

Skala

nilai	Frekuensi	Persen
2,75-3,00	1	2,7
3,10-3,25	4	10,8
3,26-3,50	26	70,2
3,51-3,75	6	16,2
Total	37	100

Pada Tabel-2, tampak 70,2% mahasiswa (26 orang) berprestasi antara 3,25-3,5.

3. Hubungan Antara Disiplin Waktu Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam tahun 2023

Tabel-3 Distribusi Responden Berdasarkan Prestasi Belajar dan Disiplin Waktu Mahasiswa

NILAI	DISIPLIN WAKTU				TOTAL	P
	BAIK	%	BURUK	%		

2,75-3,00	0	0	1	100	1	
3,10-3,25	0	0	3	100	3	0,006
3,26-3,50	15	55,6	12	44,4	27	
3,51-3,75	4	66,7	2	33,3	6	

Berdasarkan Tabel-3, makin buruk disiplin waktu, maka nilai prestasi belajar makin turun (< 3,26). Secara statistik hubungan ini bermakna ($p<\alpha$).

Disiplin Waktu

Dalam penelitian ini disiplin waktu diukur dengan lima aspek disiplin waktu terhadap 37 responden. Dari hasil penelitian pada **skala prioritas,** responden yang berada pada kategori baik yaitu sebanyak 40,5% (15 orang) dan kategori buruk sebanyak 59,5% (22 orang). Mereka yang masuk ke dalam kategori buruk ini pada umumnya disebabkan karena kurang mampu menentukan skala prioritas untuk semua kegiatan yang direncanakan dan kurangnya disiplin dalam melakukan prioritas tersebut atau mendahulukan kegiatan yang tidak menjadi prioritas.

Dari hasil penelitian didapat bahwa alokasi waktu respondenberada pada kategori baik yaitu sebanyak 56,8% (21 orang) dan kategori buruk sebanyak 43,2% (16 orang). Mahasiswa yang termasuk dalam kategori baik ini, mereka selalu belajar pada saat mereka bisa berkonsentrasi dan mereka tidak membiarkannya berlalu begitu saja sehingga lebih mampu mengenal kapan waktu efektif yang mereka miliki. Kunci dari pengelolaan waktu yang berhasil adalah tidak menunda pekerjaan yang paling penting, ini artinya harus memberikan seluruh kemampuan untuk melaksanakan hal terpenting dari alokasi waktu yang tepat.

Prestasi Belajar

Berdasarkan Tabel-3, responden yang mempunyai prestasi belajar lebih besar berada pada skala nilai antara 3,25-3,5 sebanyak 70,2% (26 orang) dan paling kecil berada pada skala nilai 2,75-3,00 sebanyak 2,7% (1 orang). Hal ini disebabkan karena

prestasi belajar mahasiswa program studi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam tidak banyak bervariasi ditunjukan dari yang terbanyak berada pada skala nilai yang lebih besar, yaitu antara 3,25-3,5 sebanyak 70,2% (26 orang).

Hubungan Antara Disiplin Waktu Dengan Prestasi Belajar

Menurut hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin waktu dengan prestasi belajar mahasiswa. Ini ditunjukkan dengan **P-Value<0,05 atau 0,006<0,05**. Hasil ini dapat menunjukkan bahwa semakin baik disiplin waktu yang dimiliki siswa maka semakin baik pula prestasi yang dapat mereka capai. Demikian juga sebaliknya, semakin buruk disiplin waktu yang dimiliki oleh mahasiswa maka semakin rendah prestasi belajar yang dapat dicapai oleh siswa.

Disiplin waktu memungkinkan mahasiswa mengatur dan menformat waktu yang mereka miliki sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini mereka diajarkan bagaimana menggunakan waktu secara terarah, efektif dan efisien. Baik waktu untuk belajar maupun untuk kegiatan lainnya. Semakin baik pengelolaan waktu belajar dengan memperhatikan keseimbangan waktu untuk kegiatan lainnya maka akan memberikan pengaruh yang semakin baik pula terhadap prestasi belajar yang dapat dicapai.

Menurut Cipta Ginting, cara bagaimana waktu digunakan sangat mempengaruhi bukan saja prestasi, melainkan juga karier dan kehidupan. Mengetahui segala prinsip dan teknik belajar tidak ada gunanya jika tidak dapat membagi dan menggunakan waktu dengan baik. Di samping itu menurut Muhibbin Syah, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi hasil belajar seseorang seperti faktor internal yaitu meliputi kondisi fisik, psikologi seperti bakat, minat, kecerdasan, motivasi dan kemampuan kognitif. Selain faktor internal, masih ada faktor eksternal yang juga mempengaruhi hasil belajar seperti lingkungan alam, sosial dan instrumental.

Namun meskipun demikian, disiplin waktu turut memberikan kontribusi terhadap pencapaian prestasi belajar siswa karena tidak jarang siswa mencapai prestasi

lebih rendah dari apa yang mungkin dicapai dengan potensi yang sebenarnya disebabkan karena pengelolaan waktu yang buruk.

Sebelum seseorang mempunyai kemauan menentukan pilihan untuk belajar atau tidak, di dalam diri orang tersebut muncul kesadaran akan kebutuhannya. Pada saat seorang siswa menyadari kebutuhannya untuk berprestasi maka akan mendorong mereka untuk melakukan usaha yang mendukung pada terpenuhinya kebutuhan tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian hasil penelitian yang didapatkan dengan teori yang ada. Disiplin waktu memang memiliki hubungan dengan prestasi belajar, namun masih banyak faktor lain yang mempengaruhi prestasi belajar seseorang. Ekonomi, lingkungan, mutu sekolah, kecerdasan, usaha, minat dan motivasi mempunyai pengaruh terhadap prestasi yang mereka peroleh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 37 responden yang diteliti sebesar dengan 51,4% responden mempunyai disiplin waktu yang baik dan prestasi belajar terbanyak antara 3,26-3,50 (70,2%). Sehingga terlihat bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara disiplin waktu dengan prestasi belajar mahasiswa.

DAFTAR REFERENSI

Azwar, Azrul.1996. Menjaga Mutu Pelayanan Ilmu Komputer. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Budihardjo. 2001. Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta wajib PT ASKES yang berobat jalan di Puskesmas seKabupaten Sambas Propinsi Kalimantan Barat tahun 2001. Tesis FKM UI

Bustami MS, MQIH. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Ilmu Komputer &Akseptabilitasnya. Jakarta: Penerbit Airlangga.

Depkes RI.1999. Pedoman Kerja Puskesmas. Jilid I. Jakarta: Depkes RI.

Gaspert Vincent. 1997. Disiplin kualitas dalam meningkatkan industri jasa. Yayasan Indonesia Emas Institut Vincent, Gramedia Jakarta.

Jacobalis, 1989. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (*Quality Assurance*). PT. Citra Windu Satria Jakarta.

Kadaryati. 2009. Faktor –faktor pada unit pelayanan kacamata yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan di RS Karya Medika II Tambun Tahun 2009. Tesis Program Pascasarjana Program studi Ilmu Ilmu Komputer Masyarakat Universitas Respati Indonesia.

Konstantinus Sinulingga.2002. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Ilmu Komputer Balai Pengobatan Umum Puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2002. Tesis FKM UI

Kotler, Phillip. 2007. Disiplin Pemasaran. Jakarta: PT. Prehalindo.

Lameshow, et all. 1997. Besar Sampel Dalam Penelitian Ilmu Komputer. Yogyakarta: Gajah Mada *University Press*.

Lizarni. 2000. Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tahun 1999. Tesis FKM UI.

Lumenta, Benyamin. 1989. Pelayanan Medis, Citra Peran dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Kanisius.

Lumenta, Benyamin. 1989. Dokter, Citra, Peran dan Fungsi: Tinjauan Fenomena Sosial: Penerbit Kanisius.

Muninjaya, A.A. Gde. 2011. Disiplin Mutu Pelayanan Ilmu Komputer. Jakarta: EGC.

Naidu, Aditi. 2009. *Factors Affecting Patient Satisfaction And Healthcare Quality. International Journal of Health Care Quality Assurance*.

Rangkuty, F. 2006. *Measuring Customer Satisfication: Gaining Customer Relationship Strategy.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

R. Bimo Satrio R. 2003. Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang Bekasi tahun 2003. Tesis FKM UI.

Sari Kartika. 2009. Determinan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Ulin Banjarmasin tahun 2009. Tesis Program Pascasarjana Program studi Ilmu Ilmu Komputer Masyarakat Universitas Respati Indonesia.

Sumantri Arif. 2001. Hubungan antara mutu pelayanan klinik sanitasi puskesmas berdasarkan ISO 9004-2 dengan kepuasan klien di kabupaten Mojokerto Jawa Timur, Tesis FKM UI.

Sumanto. 1998. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Umum Pertamina Plaju. Tesis FKM UI.

Supranto, JMA. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono Fandy. 2003. Disiplin Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Trisjanto. 2002. Hubungan mutu layanan balai pengobatan dengan kepuasan pasien puskesmas kabupaten Lampung Utara Tahun 2002. Tesis FKM UI.

Wijono, Djoko.1999. Disiplin Mutu Pelayanan Ilmu Komputer. Surabaya: Airlangga *University Press*.