



**YAYASAN PENDIDIKAN  
CENDEKIA UTAMA  
UNIVERSITAS DR. SOETOMO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Jl. Semolowaru 84 Surabaya, 60118 Telp. (031) 5925970, 5924452, Fax. (031) 5938935  
website: <http://unitomo.ac.id> Email : [lemlit@unitomo.ac.id](mailto:lemlit@unitomo.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor : Lemlit./Pz/E.23/ VII / 2019

Ketua Lembaga Penelitian Universitas Dr Soetomo Surabaya dengan ini memberi tugas kepada saudara :

NO	NAMA	NIDN	KETERANGAN
01.	Drs. Sutarmin, MM	0703116602	Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Unitomo
02.	Dra. Wiwik Budiarti, MM	0709096401	Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Unitomo
03.	Drs. Saibat, MM	0717086101	Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis Unitomo

Isi tugas : melakukan Survey Lapangan untuk mencari dan mengumpulkan data penelitian dengan judul Atribut Jasa Pendidikan Tinggi Yang dapat Memuaskan Mahasiswa Sebagai Pengguna Jasa Pendidikan Menuju Good University Governance ( Studi di Universitas DR. Soetomo Surabaya )

Demikian surat tugas ini dibuat, untuk dilaksanakan dengan sebaik - baiknya dengan penuh tanggungjawab, dan setelah selesai melaksanakan tugas agar memberikan laporan.

Surabaya, 01 JUL 2019  
Ketua  
  
**Dr. Sri Utami Ady, SE., MM**  
NPP. 94.01.1.170

### HALAMAN PENGESAHAN

1.	Judul Penelitian	:	Atribut Jasa Pendidikan Tinggi yang dapat Memuaskan Mahasiswa sebagai Pengguna Jasa Pendidikan Menuju <i>Good University Governance</i> (Studi di Universitas Dr Soetomo Surabaya)
2.	Ketua Peneliti	:	
	a. Nama Lengkap dengan gelar	:	Drs Sutarmin,MM
	b. Pangkat/Gol/NIDN	:	IIIB/0703116602
	c. Jabatan Fungsional / Struktural	:	Asisten Ahli
	d. Program Studi/Jurusan	:	Manajemen
	e. Fakultas	:	Ekonomi & Bisnis
	f. Alamat Rumah/No HP	:	082233375825
	g. E-mail	:	su_tarmin@yahoo.co.id
3.	Jumlah Anggota Peneliti	:	Dua orang dosen dan dua mahasiswa
	a. Nama Lengkap dengan gelar	:	Dra Wiwik Budiarti,MM
	b. Pangkat/Gol/NIDN	:	IIIC/0709096401
	c. Jabatan Fungsional	:	Lektor
	d. Program Studi/Jurusan	:	Ekonomi Pembangunan
	e. Fakultas	:	Ekonomi & Bisnis
	f. Alamat Rumah/No HP	:	081330170664
	g. E-mail	:	wiwik.budi@yahoo.com
4	a. Nama Lengkap dengan gelar	:	Drs Saibat,MM
	b. Pangkat/Gol/NIDN	:	IIID/0717086101
	c. Jabatan Fungsional	:	Lektor
	d. Program Studi/Jurusan	:	Manajemen
	e. Fakultas	:	Ekonomi & Bisnis
	f. Alamat Rumah/No HP	:	081770702961
	g. E-mail	:	anggiamaia6@gmail.com
5.	Jangka Waktu Penelitian	:	12 Bulan
6.	Biaya Penelitian Mandiri	:	Rp 3.250.000
7	Mahasiswa	:	Yunita Risky Anugerah
	NIM	:	2015320162
8	Mahasiswa	:	Meitha Tesselonika
	NIM	:	2015320167



**Dr. Ir. J.E.S. Susanto Sukirman,MM**  
NPP.02.01.1.385

Surabaya, Juni 2019  
Ketua Peneliti

**Dr. Sutarmin,MM**  
NPP.92.01.1.112

Menyetujui  
Ketua Lembaga Penelitian  
Universitas Dr. Soetomo

**Dr. Sri Utami Ady,SE,MM**  
NPP.94.01.1.170

Kode>Nama Rumpun Ilmu: 562/ Manajemen

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dibiayai dana mandiri



**ATRIBUT JASA PENDIDIKAN TINGGI YANG DAPAT MEMUASKAN MAHASISWA  
SEBAGAI PENGGUNA JASA PENDIDIKAN MENUJU *GOOD UNIVERSITY  
GOVERNANCE* (STUDI DI UNIVERSITAS DR SOETOMO SURABAYA)**

### TIM PENELITIAN :

- |                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| 1. Drs. Sutarmin, MM      | NIDN : 0703116602 |
| 2. Dra. Wiwik Budiarti,MM | NIDN : 0709096401 |
| 3. Drs. Saibat,MM         | NIDN : 0717086101 |

**UNIVERSITAS Dr. SOETOMO  
SURABAYA  
2019**

# **Atribut Jasa Pendidikan Tinggi yang dapat Memuaskan Mahasiswa sebagai Pengguna Pendidikan Menuju *Good University Governance* (Studi di Universitas Dr Soetomo Surabaya)**

**Sutarmin, Wiwik Budiarti, Saibat**

Penelitian ini bertujuan untuk Menggali lebih dalam mengenai kesesuaian antara harapan dengan kinerja Lembaga Pendidikan Tinggi studi pada Mahasiswa Universitas Dr Soetomo Surabaya.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yaitu daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat/direkam. Populasi adalah Mahasiswa S1 Universitas Dr Soetomo Surabaya dengan jumlah mahasiswa aktif sampai dengan Mei 2018 adalah sebesar 4.548 mahasiswa. Jumlah sampel sebesar 370 mahasiswa.

Dalam memilih Perguruan Tinggi , ternyata Mahasiswa mengutamakan Aspek Emphaty dengan skor rata-rata 4,55. Sedangkan prioritas kedua adalah Aspek Performa dengan skor rata-rata sebesar 4,51. Aspek ketika adalah tangible dengan skor rata 4,46. Sedangkan atribut Reliability adalah prioritas terkahir dengan nilai rata-rata sebesar 4,39. Nilai rata-rata yang terendah. Untuk kinerja lembaga rata-rata yang ditunjukkan berada antara 3,16 sampai dengan 3,48. ini berarti secara keseluruhan tingkat kinerja yang diberikan lembaga adalah baik.

Rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan mahasiswa dengan kinerja lembaga berkisar antara 72,27% sampai dengan 78,17%. Ini menunjukkan bahwa perbandingan antara aspek kinerja melebihi harapan mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa rata-rata puas. Hal ini berdampak baik pada Favorable behavior Intention. Yaitu akan berdampak pada Loyalty dan Paymore Dimana mahasiswa akan Menyatakan sikap yang positif ke orang lain, Merekomendasikan / cerita positif ke orang lain, Mengajak teman/tetangga, Menganggap sebagai pilihan utama, Tetap menjadi mahasiswa unitomo walaupun pembayaran mahal, Membayar lebih untuk fasilitas yang lebih baik. Terdapat delapan hal yang perlu mendapat perhatian pihak manajemen lembaga yaitu: Kesiapan Bahan Ajar. Kehadiran dan ketepatan waktu Dosen dalam mengajar; RPS dan RPP Perkuliahan yang dibuat dosen; Cakupan Hotspot; Tempat untuk menunggu mahasiswa; Staf administrasi Administrasi Fakultas/prodi santun dalam memberikan pelayanan; Kualitas layanan staf Administradi untuk memenuhi kepentingan mahasiswa; Peran DPAM Fakultas.

---

*Kata Kunci : Aspek Emphaty, Aspek Performa, Aspek Tangible, Aspek Reliability adalah atribut penting dalam pengelolaan jasa pendidikan tinggi menuju good university governance.*

## **Attributes of Higher Education Services that can Satisfy Students as Users of Education Towards Good University Governance (Study at Dr Soetomo University Surabaya)**

Sutarmin, Wiwik Budiarti, Saibat

*This study aims to explore more about the suitability between expectations and the performance of the Institute of Higher Education studies at Dr Soetomo University Surabaya Students.*

*The data collection method used in this study is to use a questionnaire that is a list of written questions addressed to respondents. Respondents' answers to all questions in the questionnaire were then recorded / recorded. The population is undergraduate students of Dr Soetomo University Surabaya with the number of active students up to May 2018 amounting to 4,548 students. The number of samples is 370 students.*

*In choosing a university, it turns out that students prioritize the Emphaty aspect with an average score of 4.55. While the second priority is the Performance Aspect with an average score of 4.51. The current aspect is tangible with an average score of 4.46. While the Reliability attribute is the last priority with an average value of 4.39. The lowest average value. The average performance of the institution shown is between 3.16 to 3.48. this means that the level of performance provided by the institution is good.*

*The average level of conformity between student expectations and institutional performance ranged from 72.27% to 78.17%. This shows that the comparison between aspects of performance exceeds student expectations, so it can be concluded that students are on average satisfied. This has a good impact on the Favorable Intention behavior. That will have an impact on Loyalty and Paymore Where students will declare a positive attitude to others, Recommend / positive stories to others, Invite friends / neighbors, Think of as the first choice, Stay as unitomo students even though payment is high, Pay more for more facilities well. There are eight things that need attention from the management of the institution, namely: Preparedness of Teaching Materials Presence and timeliness of lecturers in teaching; RPS and RPP Lectures made by lecturers; Hotspot coverage; A place to wait for students; Faculty Administration Administration Staff / Study Program in providing services; The quality of service for Administrative staff to meet the interests of students; DPAM Role of the Faculty.*

---

*Keywords: Emphaty Aspects, Performance Aspects, Tangible Aspects, Reliability Aspects are important attributes in managing higher education services towards good university governance*

## DAFTAR ISI

Keterangan	Hal
Lembar Pengesahan	i
Abstraksi	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel	Viii
<b>Bab I. Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
<b>BAB II. Kajian Teori</b>	
2.1. Pengertian Produk	7
2.2. Pentingnya Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.3. Karakteristik dan Dimensi Kualitas Jasa	9
2.4. Standart Pelayanan Minimal Mutu Pendidikan	20
2.5. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi	22
2.6. Merancang Program Pendidikan	23
2.7. Strategi Produk Jasa Perguruan Tinggi	24
2.8. Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan	27
2.9. Produk Jasa Pendidikan yang Ditawarkan	28
2.10. Sumber Daya Manusia dan Sistem Pengelolaan Perguruan Tinggi	29
2.11. Kerangka Pemikiran	30
<b>BAB III. Metode Penelitian</b>	
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Metode Pengumpulan Data	33
3.3. Populasi	33
3.4. Sampel	33
3.5. Teknik Pengumpulan Sampel	33
3.6. Teknik Analisis	34
<b>BAB IV. Analisis dan Pembahasan</b>	
<b>4.1. Analisa Performa</b>	38
4.1.1. Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	38
4.1.2. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	38
4.1.3. Kesiapan Bahan Ajar	39
4.1.4. Kehadiran dan ketepatan waktu Dosen dalam mengajar	40
4.1.5. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	41
4.1.6. Pelayanan administratif dan edukatif	42
4.1.7. RPS dan RPP Perkuliahan yang dibuat dosen	42
4.1.8. Kelayakan Kurikulum	43
<b>4.2. Analisis Reliability</b>	44
4.2.1. Pelayanan Adminitrasi Perpustakaan	45
4.2.2. Kualitas (mutu) referensi/diktat kuliah yang tersedia di perpustakaan	46
4.2.3. Kuantitas (jumlah) referensi/diktat kuliah yang tersedia di perpustakaan	47
4.2.4. Cakupan Hotspot	48
4.2.5. Pelayanan sistem informasi kampus	49
4.2.6. Layanan SIMA	50

<b>4.3. Analisis Aspek Tangibles</b>	51
4.3.1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	51
4.3.2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman	52
4.3.3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	53
4.3.4. Fasilitas lab Fakultas	54
4.3.5. Ruang Tunggu Mahasiswa	55
4.3.6. Ketersediaan fasilitas Rest Area/Kamar Kecil	56
4.3.7. Fasilitas untuk menunjang keorganisasian dan kreativitas yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	56
<b>4.4. Analisis Emphaty</b>	57
4.4.1. Kaprodi santun, kooperatif, dan bersikap koperatif dalam menyediakan layanan akademik	57
4.4.2. Staf Administrasi Fakultas dalam Memberikan Pelayanan	58
4.4.3. Kemampuan staf adminitrasi fakultas/prodi untuk melayani administrasi kemahasiswaan	59
4.4.4. Kualitas layanan staf Administradi untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	60
4.4.5. Peran DPAM Fakultas	60
<b>4.5. Pemetaan Kepuasan Mahasiswa ke dalam Jendela Pelanggan</b>	64
<b>BAB V. Kesimpulan Dan Saran</b>	
<b>5.1. Kesimpulan</b>	68
<b>5.2. Saran</b>	71
Daftar Pustaka	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
3.1	Jendela Pelanggan untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa	37
4.1	Pemetaan Kepuasan Mahasiswa ke dalam Jendela Pelanggan	65



## DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Mahasiswa Unitomo Surabaya 2018	3
3.1	Quota sampling tahun 2018	34
4.1	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Materi Perkuliahan diberikan Dosen	38
4.2	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	38
4.3	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kesiapan Bahan Ajar	40
4.4	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kehadiran dan ketepatan waktu Dosen dalam mengajar	40
4.5	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Dosen lebih bersikap terbuka dan kooperatif dengan mahasiswa	41
4.6	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Pelayanan administratif dan edukatif	42
4.7	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap RPS dan RPP Perkuliahan yang dibuat dosen	43
4.8	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kelayakan Kurikulum	44
4.9	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Pelayanan Adminitrasi Perpustakaan	45
4.10	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kualitas (mutu) referensi/diktat kuliah yang tersedia di perpustakaan	46
4.11	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kuantitas (jumlah) referensi/diktat kuliah yang tersedia di perpustakaan	48
4.12	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Cakupan Hotspot	49
4.13	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Pelayanan sistem informasi Akademik	50
4.14	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan SIMA	51
4.15	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	52
4.16	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Ruang kuliah sejuk dan nyaman	53
4.17	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	54
4.18	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas lab Fakultas	55
4.19	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Ruang Tunggu Mahasiswa	55
4.20	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Ketersediaan fasilitas Rest Area/Kamar Kecil	56
4.21	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas untuk menunjang keorganisasian dan kreativitas yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa	57
4.22	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kaprodi santun, kooperatif, dan bersikap koperatif dalam menyediakan layanan Akademik	58
4.23	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Staf Administrasi	

	Fakultas dalam Memberikan Pelayanan	59
4.24	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kemampuan staf administrasi fakultas/prodi untuk melayani administrasi kemahasiswaan	59
4.25	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Kualitas layanan staf Administradi untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	60
4.26	Tingkat Harapan dan Penilaian Mahasiswa terhadap Peran DPAM Fakultas	61
4.27	Nilai rata-rata dari determinan kualitas Jasa Pendidikan Tinggi yang mempengaruhi Kepuasan mahasiswa terhadap layanan 9 Fakultas di Unitomo	61
4.28	Nilai rata-rata harapan dan kenyataan dari beberapa indikator-indikator yang dipertimbangkan oleh mahasiswa dalam proses belajar di kampus Universitas Dr Soetomo Surabaya	63
4.29		



**YAYASAN PENDIDIKAN  
CENDEKIA UTAMA  
UNIVERSITAS DR. SOETOMO  
LEMBAGA PENELITIAN**

Jl. Semolowaru 84 Surabaya, 60118 Telp. (031) 5925970, 5924452, Fax. (031) 5938935  
website: <http://unitomo.ac.id> Email : [lemlit@unitomo.ac.id](mailto:lemlit@unitomo.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:


Nama : Drs. Sutarmin,MM  
NIK/NIDN : 0703116602  
Pangkat/Golongan : Asisten Ahli / III B  
Alamat : Perum Magersari Permai Blok Z-21, Sidoarjo.

Dengan ini menyatakan bahwa Proposal yang berjudul "**Atribut Jasa Pendidikan Tinggi yang dapat Memuaskan Mahasiswa sebagai Pengguna Pendidikan Menuju *Good University Governance* (Studi di Universitas Dr Soetomo Surabaya)**" yang diusulkan dalam skim penelitian Mandiri Universitas Dr, Soetomo TA 2018/2019 bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga/sumber dana lain.


Bila dikemudian hari diketemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke Universitas Dr Soetomo .

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui  
Ketua Lembaga Penelitian

  
**Dr. Sri Utami Ady, SE, MM**  
NPP.94.01.1.170

Surabaya, Juni 2019  
Yang Menyatakan

  
**Drs. Sutarmin, MM**  
92.01.1.112