

M & B **MANAJEMEN** **& BISNIS** BERKALA ILMIAH

Terakreditasi dengan SK Dikti No.: 51/Dikti/Kep/2010

Firdaus Alamsjah

The Impact Of Information Integration in The Supply Chain on Financial Performance

Ignatius Heruwasto

Budaya Lingkungan dan Norma Sebagai Faktor Penentu Perilaku Konsumen Terhadap Produk Berwawasan Lingkungan

Ratna Roostika

Perceived Value Dimensions of Shopping Tourism

M. Yunus Amar

The Influence of Leadership Style and Employee Productivity Toward Organizational Performance with Association to the External Stakeholder Point of View

Ida Bagus Made Wiyasha

Tourism Demand for Bali-the HEGY approach for seasonal unit root test

Leonardi Lucky Kurniawan
N. Purnomolastu

Measuring the Students' Perception of Service Quality

Titik Kusmantini

Analisis Pengaruh *E-Readiness Factors* Terhadap Intensi UKM Adopsi *E-Business*

Rintar Agus Simatupang

Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, dan Nilai yang Dipersepsikan pada Loyalitas dan Komitmen

Etty Soesilowati
Widiyanto

Strategi Kebijakan Peningkatan Daya Saing Produk Indonesia Melalui Pembentukan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)

Ernani Hadiyati
Enlik Kresnaini

Pemasaran Tradisional dan Pemasaran Kewirausahaan: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Kecil Etnis Jawa dan Madura

**TIM PENYUNTING
MANAJEMEN & BISNIS
BERKALA ILMIAH**

Ketua Penyunting
Dudi Anandya

Penyunting Pelaksana
Werner R. Murhadi

Sekretaris Tim Penyunting
Siti Rahayu

Anggota Tim Penyunting
Putu Anom Mahadwartha
J.L. Eko Nugroho
Deddy Marciano

Alamat Tim Penyunting
Gedung EC., lantai I, Jurusan Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya
Jl. Raya Kali Rungkut, Surabaya 60293
Phone. +62 31 298-1139; 298-1199
Fax. +62 31298-1131; 298-1129
Email: manajemen_bisnis@yahoo.com
Jurnalmabis@ubaya.ac.id
Website: <http://fbe.ubaya.ac.id>

DAFTAR ISI

Firdaus Alamsjah	The Impact Of Information Integration in The Supply Chain on Financial Performance	1-10
Ignatius Heruwasto	Budaya Lingkungan dan Norma Sebagai Faktor Penentu Perilaku Konsumen Terhadap Produk Berwawasan Lingkungan	11-23
Ratna Roostika	Perceived Value Dimensions of Shopping Tourism	24-37
M. Yunus Amar	The Influence of Leadership Style and Employee Productivity Toward Organizational Performance with Association to the External Stakeholder Point of View	38-51
Ida Bagus Made Wiyasha	Tourism Demand for Bali-the HEGY approach for seasonal unit root test	52-67
Leonardi Lucky Kurniawan N. Purnomolastu	Measuring the Students' Perception of Service Quality	68-83
Titik Kusmantini	Analisis Pengaruh <i>E-Readiness Factors</i> Terhadap Intensi UKM Adopsi <i>E-Business</i>	84-96
Rintar Agus Simatupang	Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, dan Nilai yang Dipersepsikan pada Loyalitas dan Komitmen	97-118
Etty Soesilowati Widiyanto	Strategi Kebijakan Peningkatan Daya Saing Produk Indonesia Melalui Pembentukan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)	119-136
Ernani Hadiyati Enlik Kresnaini	Pemasaran Tradisional dan Pemasaran Kewirausahaan: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Kecil Etnis Jawa dan Madura	137-155

MEASURING THE STUDENTS' PERCEPTION OF SERVICE QUALITY

Leonardi Lucky Kurniawan

Politeknik Ubaya, Universitas Surabaya, email: leonardi@ubaya.ac.id

N. Purnomolastu

Politeknik Ubaya, Universitas Surabaya, email: purnomolastu@ubaya.ac.id

Abstract

Like in many other countries, higher education institutions in Indonesia are facing intense competition as the higher education market becomes globalized and competitive pressure intensifies. It is essential that higher education institutions continually monitor the quality of their services and commit themselves to continuous quality improvements in order to respond to the needs of their stakeholders. Measuring service quality in higher education is thus essential. In order to provide a comprehensive view of the quality of education, it is valuable to assess not only student perceptions of their educational outcomes but also their perceptions of the manner in which polytechnic education is provided.

This study aims at measuring the students' perception of the service quality of education in a department; identifying differences of the student perception on the service quality based on their academic profiles; identifying which service attributes are more influential in providing service in higher education; and offering recommendation to the management which area(s) still need(s) some improvement.

Using the 5-scale questionnaires, the researchers collected the data for the study from graduates of the 5 departments- Accounting, Marketing Management, Secretary, Foreign Business Language and Taxation. Pearson Chi-Square and Alpha Cronbach techniques were used to test the validity and reliability before analyzing the data from the questionnaire. Descriptive statistics was deployed to find out the mean value of each indicator. This was followed by Dummy Regression analysis.

The findings of the study suggest that faculty plays the most prominent indicator in reflecting the students' perception of service quality of department.

Keywords: perception, service quality, higher education, quality education, continuous quality improvement

Abstrak

Pendidikan tinggi di berbagai negara, termasuk Indonesia menghadapi persaingan yang ketat, seiring dengan pasar pendidikan yang memasuki era global, dan tekanan persaingan yang ketat. Penyedia layanan pendidikan tinggi perlu untuk memantau kualitas layanan yang diberikan, serta memelihara komitmen untuk selalu meningkatkan kualitas layanan sesuai keinginan *stakeholder*. Agar dapat diperoleh gambaran yang komprehensif, maka perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana persepsi mahasiswa terhadap outcome dari proses pendidikan, serta persepsi tentang bagaimana pendidikan tersebut disampaikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan pendidikan tinggi, mengidentifikasi perbedaan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan berdasarkan profil akademis, mengidentifikasi atribut pelayanan yang lebih berpengaruh dalam layanan pendidikan tinggi, serta menawarkan rekomendasi tentang berbagai aspek yang masih perlu diperbaiki.

Pengukuran menggunakan kuesioner dengan 5 titik skala dan dilakukan pada program studi Akuntansi, Pemasaran, Sekertaris, Bahasa Asing dan Perpajakan. Uji validitas dan reliabilitas menunjukan hasil yang baik, dan dilanjutkan dengan statistik deskriptif dan penggunaan regresi dengan dummy variabel. Hasil penelitian menunjukan bahwa peran fakultas

sangat besar dalam menentukan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan suatu program studi.

Kata Kunci: persepsi, kualitas layanan, pendidikan tinggi, kualitas pendidikan, pengembangan kualitas pendidikan berkelanjutan.

JEL Classification: M31