

**CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN**

(Survey pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen
di Pascasarjana Universitas Islam Bandung)

LAPORAN PENELITIAN

Oleh

Muhardi

Tasya Aspiranti



Dilaksanakan dengan Biaya Program Pascasarjana

Universitas Islam Bandung

Tahun 2015

Lembar Pengesahan

Judul Penelitian : CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN
PRIMER ANTARA EKSPEKTASI DAN
KENYATAAN (Survey pada Mahasiswa Program
Studi Magister Manajemen di Pascasarjana
Universitas Islam Bandung)

Bandung, 21 Mei 2015

Ketua Peneliti,

Mengetahui,

Ketua Prodi MM Program
Pascasarjana Unisba




Dr. Tasya Aspiranti, SE., M.Si.



Prof. Dr. Muhardi, SE., MSi.

Menyetujui,

Direktur Pascasarjana Unisba



Prof. Dr. Dey Ravena, SH., MH.

Lembar Pelaksana Penelitian

Judul Penelitian : CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN
PRIMER ANTARA EKSPEKTASI DAN
KENYATAAN (Survey pada Mahasiswa Program
Studi Magister Manajemen di Pascasarjana
Universitas Islam Bandung)

Tim Peneliti

Ketua : Muhardi (Dosen MM Pascasarjana Unisba)

Anggota : Tasya Aspiranti (Dosen MM Pascasarjana Unisba)

Dilaksanakan dengan Biaya Program Pascasarjana

Universitas Islam Bandung

Tahun 2015

ABSTRAK

Judul Penelitian: Citra Institusi Perspektif Konsumen Primer Antara Ekspektasi dan Kenyataan (Survey pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba). Peneliti: Muhardi, Tasya Aspiranti.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba; (2) citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba; dan (3) perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif survey. Penelitian ini menggunakan responden mahasiswa program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka analisis yang digunakan adalah dengan diferensial semantik dan statistik uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif pengguna jasa pendidikan menunjukkan bahwa, institusi memiliki pencitraan yang tinggi; (2) citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen, yaitu institusi dicitrakan cukup baik, namun demikian pencitraan yang diberikan lebih rendah dari ekspektasinya; dan (3) terdapat perbedaan pencitraan antara ekspektasi dengan kenyataan secara berarti atau signifikan, yang artinya bahwa pencitraan institusi yang diharapkan menjadi penguat bagi institusi dalam hal ini untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit, guna lebih meningkatkan kualitas pendidikan dan layanannya, sehingga dapat memberikan pencitraan yang lebih baik lagi sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi ekspektasinya.

Kata kunci: Citra institusi, perspektif konsumen, ekspektasi dan kenyataan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemampuan kepada peneliti untuk menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "Citra Institusi Perspektif Konsumen Primer Antara Ekspektasi dan Kenyataan (Survey pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Universitas Islam Bandung)" ini. Penelitian ini dilaksanakan dengan biaya dari Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung, Tahun 2015.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: (1) citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba; (2) citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba; dan (3) perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.

Pada Bab I dalam laporan penelitian ini disampaikan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan urgensi dilaksanakannya penelitian ini. Selanjutnya Bab II berisi tentang kerangka

pemikiran yang meliputi *state of the art*, dan *roadmap* penelitian. Bab III menguraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel dalam penelitian ini, jenis data dan metode pengumpulan data, rancangan analisis data, dan tahapan penelitian yang dilakukan. Berikutnya adalah Bab IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dalam menjawab penelitian ini, yaitu mengenai citra institusi berdasarkan ekspektasi, berdasarkan kenyataan, dan perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba. Sedangkan Bab V merupakan kesimpulan dan saran yang disampaikan dari hasil penelitian ini.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung (PPs-Unisba) yang telah mendanai penelitian ini. Kepada Direktur Program Pascasarjana yang memberikan kesempatan penelitian dan mendorong para dosen di Pascasarjana Unisba untuk melakukan penelitian sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Terima kasih disampaikan kepada para mahasiswa, khususnya pada Program Studi Magister Manajemen konsentrasi Manajemen Rumah Sakit yang telah memberikan kontribusi berharga dalam penelitian yang dilakukan.

Demikian laporan hasil penelitian ini disampaikan, semoga dapat memberikan manfaat dan memperkaya penerapan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen institusi pendidikan tinggi. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait.

Bandung, 21 Mei 2015

Tim Peneliti

Muhardi, Tasya Aspiranti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Urgensi Penelitian.....	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1 State of The Art.....	6
2.2 Road Map Penelitian.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Populasi dan Sampel.....	14
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan data.....	14

3.4 Rancangan Analisis Data.....	15
3.5 Tahapan Penelitian.....	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Hasil Penelitian.....	17
4.2 Citra Institusi Berdasarkan Ekspektasi dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.....	36
4.3 Citra Institusi Berdasarkan Kenyataan dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.....	43
4.4 Perbedaan Citra Institusi Antara Ekspektasi dan Kenyataan dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.....	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Citra Saat Ini dan yang Diinginkan dari Educational Institution.....	11
Gambar 2.2	Road Map Penelitian.....	12
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 4.1	Perbedaan Citra Institusi Antara Ekspektasi dan Kenyataan Dari Perspektif Konsumen.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Umur Responden.....	19
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	24
Tabel 4.3	Tempat Bekerja Responden.....	27
Tabel 4.4	Lama Bekerja Responden Hingga Sekarang.....	31
Tabel 4.5	Sumber Informasi Program Pertama Kali Diperoleh Responden.....	34
Tabel 4.6	Citra Institusi Berdasarkan Ekspektasi dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.....	40
Tabel 4.7	Nilai Citra Institusi Berdasarkan Ekspektasi dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.....	42
Tabel 4.8	Citra Institusi Berdasarkan Kenyataan dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.....	47
Tabel 4.9	Nilai Citra Institusi Berdasarkan Kenyataan dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen	

	di Pascasarjana Unisba.....	50
Tabel 4.10	Perbedaan Nilai Citra Institusi antara Ekspektasi dan Kenyataan dari Perspektif Konsumen.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa adalah pasar primer bagi suatu institusi pendidikan tinggi pada umumnya, juga khususnya bagi program magister manajemen. Suatu institusi pendidikan tinggi umumnya menawarkan program studi dan konsentrasi yang beragam untuk dapat memenuhi kebutuhan pasar jasa pendidikan tinggi. Suatu institusi pendidikan akan menjadi pilihan bagi masyarakat atau pengguna jasa pendidikannya apabila institusi ini memiliki penilaian yang baik bagi pengguna jasa pendidikan tersebut.

Program studi magister manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung menyediakan berbagai konsentrasi yang dibutuhkan pasar pendidikan tinggi terutama untuk program magister. Dalam upaya memahami kondisi dan penilaian pengguna jasa pendidikan, maka suatu program studi sesungguhnya perlu mengetahui bagaimana penilaian terhadap citra institusi tersebut dari perspektif

mahasiswa sebagai salah satu konsumen primer yang harus dilayani oleh institusi dengan sebaik mungkin.

Adanya citra institusi yang terbentuk merupakan salah satu penilaian akan suatu institusi pendidikan yang baik. Keberadaan citra institusi yang kurang baik, mengharuskan bagi institusi tersebut untuk meningkatkan citra institusinya yang lebih baik dari perspektif pasar. Sebaliknya, dengan adanya citra institusi yang sudah cukup baik, akan menuntut institusi ini untuk berupaya meningkatkan citra dirinya dari perspektif konsumen primernya. Penilaian mengenai citra dapat dilakukan oleh pihak eksternal sehingga akan memberikan penilaian yang lebih obyektif terhadap suatu objek tertentu. Umpan balik dari hasil penilaian citra institusi merupakan masukan yang sangat berharga dalam upaya meningkatkan citra institusinya sehingga menjadi lebih baik, dan lebih baik lagi sesuai dengan yang diinginkan dan dirasakan oleh pasarnya.

Dari hasil penilaian awal terhadap program studi magister manajemen khususnya konsentrasi manajemen rumah sakit di Universitas Islam Bandung ini, menunjukkan bahwa belum ada suatu penilaian khusus mengenai bagaimana citra institusi ini dari perspektif

mahasiswa sebagai konsumen primernya. Salah satu keunggulan yang dapat menjadi daya tarik pasar pendidikan adalah adanya penilaian terhadap citra institusi yang baik dari konsumen primer tersebut. Dengan memahami hal ini, dinilai perlu untuk melakukan penelitian mengenai citra institusi perspektif konsumen yaitu mahasiswa program magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit. Untuk itu dalam kaitan ini peneliti mengambil judul lengkap yaitu, "Citra Institusi Perspektif Konsumen Primer Antara Ekspektasi dan Kenyataan (Survey pada Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Universitas Islam Bandung)."

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.
2. Bagaimana citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.

3. Apakah terdapat perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.
2. Untuk mengetahui citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.
3. Untuk mengetahui perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di Pascasarjana Unisba.

1.4 Urgensi Penelitian

1. Keberadaan program studi magister manajemen di Kota Bandung sudah semakin banyak, sehingga tingkat persaingan antar program yang ditawarkan oleh perguruan tinggi semakin ketat,

salah satu yang membedakan antara program yang ditawarkan adalah citra institusi yang dibentuk.

2. Tingginya tingkat persaingan tersebut menuntut setiap program studi yang dimaksud untuk mampu mendiferensiasikan dirinya dalam hal mutu dan kesesuaiannya dengan kebutuhan mahasiswa sebagai konsumen primer pengguna jasa pendidikan tersebut.
3. Dengan memberikan mutu layanan terbaik bagi konsumen primer ini, maka dapat dibangun citra institusi yang lebih baik berdasarkan kenyataan yang terbentuk dibandingkan dengan ekspektasi penilaiannya, khususnya pada program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit yang difokuskan untuk diteliti dalam kaitan ini.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 State of The Art

Penelitian ini dilandasi oleh *framework* bahwa suatu organisasi, termasuk institusi pendidikan tidak akan mengetahui dengan baik mengenai citra institusi atau program yang ditawarkannya kepada pasar, sebelum dilakukan kajian atau penelitian mengenai citra institusi pendidikan tersebut dilihat dari perspektif konsumen primernya, yaitu dalam hal ini mahasiswa. Penelitian mengenai citra (*image*) ini tidak hanya untuk mengetahui bagaimana kepercayaan masyarakat terkait (*stakeholders*) terhadap suatu institusi pendidikan, tetapi juga untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan institusi pendidikan atau perguruan tinggi tersebut dalam membentuk citra terbaik bagi publik atau masyarakatnya.

Menurut Kotler dan Fox (1995:231), bahwa "*An image is the sum of beliefs, ideas, and impressions that a person has of an object*". Jadi, citra merupakan akumulasi dari kepercayaan, ide-ide, dan kesan yang dimiliki seseorang atas suatu obyek. Pengertian yang sama di sisi lain

ditegaskan oleh Kotler dan Bloom (1987:88) dengan menyatakan, citra adalah serangkaian kepercayaan yang dipunyai oleh seseorang atau kelompok atas suatu obyek. Diuraikan oleh Kotler dan Bloom bahwa, organisasi mungkin cukup senang dengan citra-nya, dan hanya ingin melakukan pekerjaan yang perlu untuk mempertahankannya. Atau organisasi tersebut mungkin mengetahui bahwa, mereka mempunyai beberapa masalah citra yang serius, sehingga mereka menganggap perlu untuk memperbaiki dan meningkatkan citranya.

Citra merek terkait dengan pentingnya merek yang dipersepsikan oleh konsumen primernya. Barrow (2012:127) menjelaskan bahwa, Sebuah merek bukan hanya menentukan apa produk itu atau apa manfaatnya, tetapi mencakup semua elemen seperti logo, simbol, citra, reputasi, dan asosiasi....Menentukan merek merupakan cara pembedaan (diferensiasi) produk yang tidak dapat diperbarui dalam hal menangkap dan mempertahankan pasar melalui loyalitas terhadap merek....Membangun merek perlu waktu dan anggaran iklan yang besar. Namun dengan membuat nilai merek, bisnis akan mempunyai aset yang sangat berharga. Tidak lazim produk berharga mahal tidak ditunjang merek yang bagus dan kurang memikat kompetitor.

Esensi merek yang bagus akan menangkap banyak identitas merek dari perspektif yang berbeda, akan menyediakan alat untuk mengkomunikasikan identitas, serta akan menginformasikan dan menginspirasi orang-orang dalam organisasi. Pertimbangan esensi merek London School of Business (LBS) "mengubah masa depan". Esensi merek itu menyediakan payung atas apa yang dimaksud dengan LBS serta apa yang dilakukannya dengan cara yang menggembirakan dan memberikan inspirasi bagi mahasiswa, alumni, donator, dosen, dan karyawan. Sekolah tinggi bisnis lainnya, *Haas School of Business di UC Berkeley*, memiliki esensi "kepemimpinan melalui inovasi", yang juga mengemas serangkaian program dan nilai-nilai dengan cara yang menginspirasi (Aaker, 2013:221).

Sama halnya dengan citra merek, perlu juga dipahami mengenai citra institusi (*the institution's image*). Bagaimana citra institusi itu dibangun. Masyarakat yang memiliki citra negatif terhadap suatu perguruan tinggi atau institusi pendidikan akan menghindari diri dari institusi tersebut. Sebaliknya, adanya citra institusi yang positif melalui mutu yang lebih baik, akan menghasilkan institusi yang menarik bagi masyarakatnya. Seseorang akan mencitrakan suatu institusi pendidikan

didasarkan pada berbagai informasi yang diperolehnya, sebelum citra tersebut dapat mempengaruhinya dalam menentukan dan merekomendasikan mengenai keberadaan institusi itu.

Dalam kaitannya dengan citra institusi pendidikan ini, menurut Kotler dan Fox (1995:231) bahwa, setiap institusi pendidikan memiliki suatu daya tarik utama dalam pembelajaran mengenai berbagai pencitraannya oleh pasar, dan memastikannya bahwa citra tersebut secara akurat dan menguntungkan merefleksikan akan institusinya. Sesuai dengan yang dikemukakan David Garvin (1980) sebagaimana dikutip oleh Kotler dan Fox (1995:231) yaitu:

An institution's actual quality is often less important than its prestige, or reputation for quality, because it is the university's perceived excellence which, in fact, guides the decisions of prospective students and scholars considering offers of employment, and federal agencies awarding grants.

Citra institusi saat ini umumnya didasarkan pada rekam jejak (*roadmap*) masa lalunya. Karena itu untuk merubah citra suatu institusi memerlukan waktu yang lama. Ini artinya citra merupakan fungsi dari apa yang dilakukan dan dikomunikasikannya. Suatu citra yang kuat terbentuk tatkala kinerja institusi tersebut baik dan menghasilkan

kepuasan yang nyata bagi para pemangku kepentingan (*stakeholders*)nya.

Dalam hal penilaian mengenai citra institusi memerlukan alat survey untuk mengukur citra institusi dari perspektif para pemangku kepentingan tadi. Untuk memahami citra merek suatu institusi pendidikan, diantaranya adalah dapat dilakukan dengan menjelaskan tingkat citra merek tersebut dari perspektif konsumen primernya. Kotler dan Bloom (1987:88) menyatakan bahwa, salah satu alat terpenting untuk mengukur tingkat citra (*image*) adalah dengan menggunakan diferensial semantik (*semantic differential*).

Untuk memberikan contoh bagaimana diferensial semantik menunjukkan penilaian citra dari suatu institusi pendidikan adalah sebagai berikut:

	Current image	Desired image	
Inferior teachers			Superior teachers
Social development emphasis			Academic emphasis
Dated facilities			Modernh facilities
Impersonal atmosphere			Friendly atmosphere
Small			Large

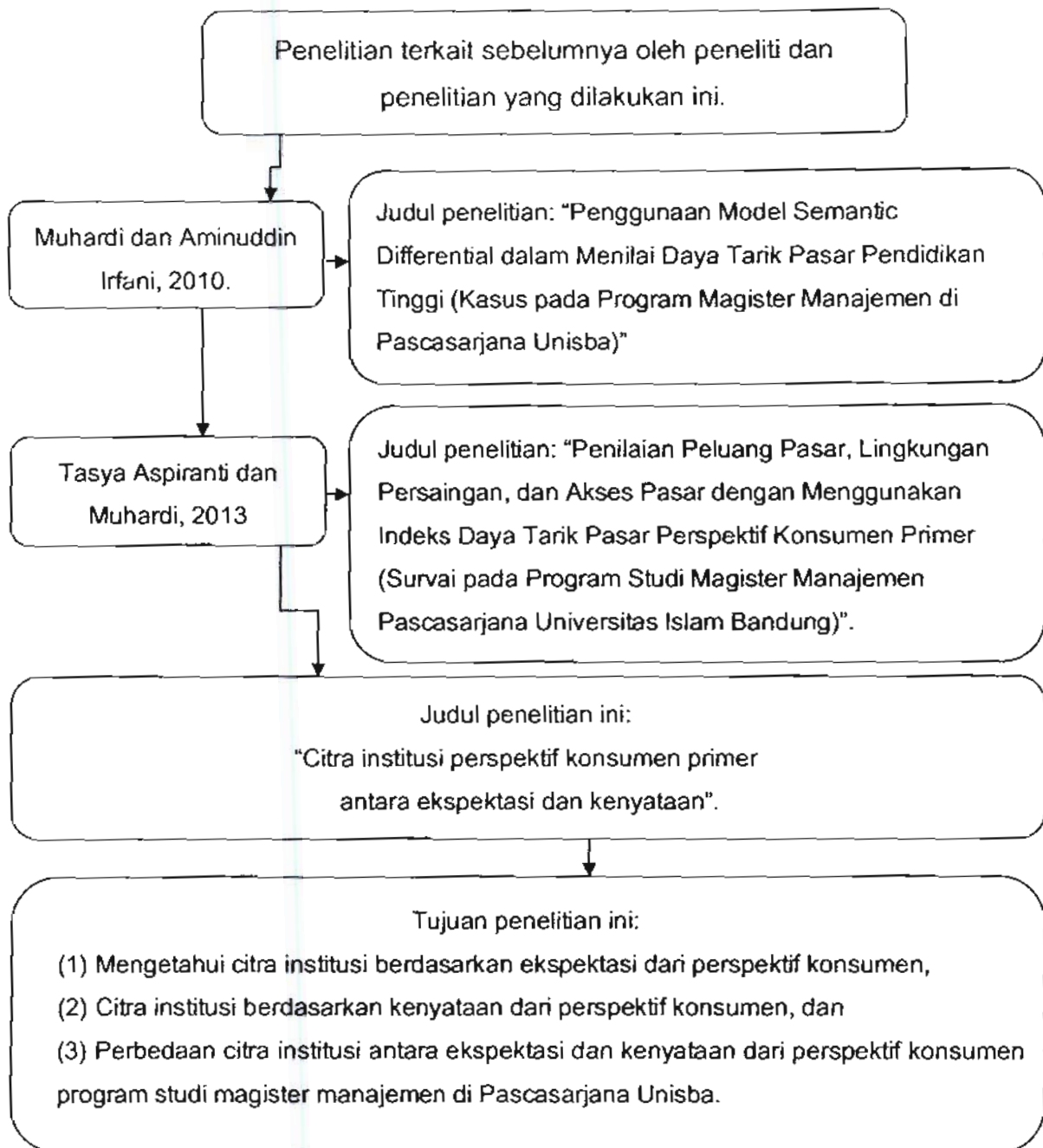
Gambar 2.1

Citra Saat Ini dan yang Diinginkan dari *Educational Institution*

Sumber: Kotler dan Fox (1995:235)

2.2 Road Map Penelitian

Peta jalan mencakup kegiatan penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya dalam kaitannya dengan topik ini, penelitian yang direncanakan, dan tujuan penelitian ini dilakukan.



Gambar 2.2
Road Map Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Untuk melakukan penelitian mengenai “Citra institusi perspektif konsumen primer antara ekspektasi dan kenyataan”, maka jenis penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah dengan “deskriptif-survey”. Melalui penelitian deskriptif diharapkan akan mampu mengungkapkan permasalahan yang terjadi, dan memberikan rekomendasi mengenai citra institusi yang harus dibentuk. Sedangkan teknik survey yang digunakan adalah suatu cara mengumpulkan informasi dengan maksud untuk mengetahui dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya dari perspektif mahasiswa sebagai konsumen primer pada program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada Program Pascasarjana di Universitas Islam Bandung (PPs-Unisba).

3.2 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasinya adalah seluruh mahasiswa magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit di PPs-Unisba yang sedang aktif dalam proses belajar, yaitu sebanyak 24 orang mahasiswa magister manajemen rumah sakit. Sedangkan ukuran sampel penelitian ini adalah jumlah unit sampel yang dapat diambil pada saat penelitian dilakukan, dengan mempertimbangkan kecukupan unit sampel yang diperoleh untuk penelitian ini.

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini membutuhkan ketersediaan data primer dan juga data sekunder. Data primer adalah digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari responden yang menjadi sumber data primer. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang terstruktur yang sudah disiapkan terlebih dahulu. Sedangkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari program studi yang diteliti dalam kaitan ini, yaitu dari program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada PPs-Unisba.

3.4 Rancangan Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya adalah dengan diferensial semantik (*semantic differential*), untuk mengetahui citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dari perspektif konsumen program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada PPs-Unisba.

Sedangkan untuk melakukan analisis data mengenai tingkat perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan adalah dengan menggunakan formulasi (Suharsimi Arikunto, 2002:275-276):

$$t = \frac{Md}{\sqrt{\frac{\sum x^2 d}{N(N-1)}}}$$

Dengan keterangan:

Md = mean deviasi

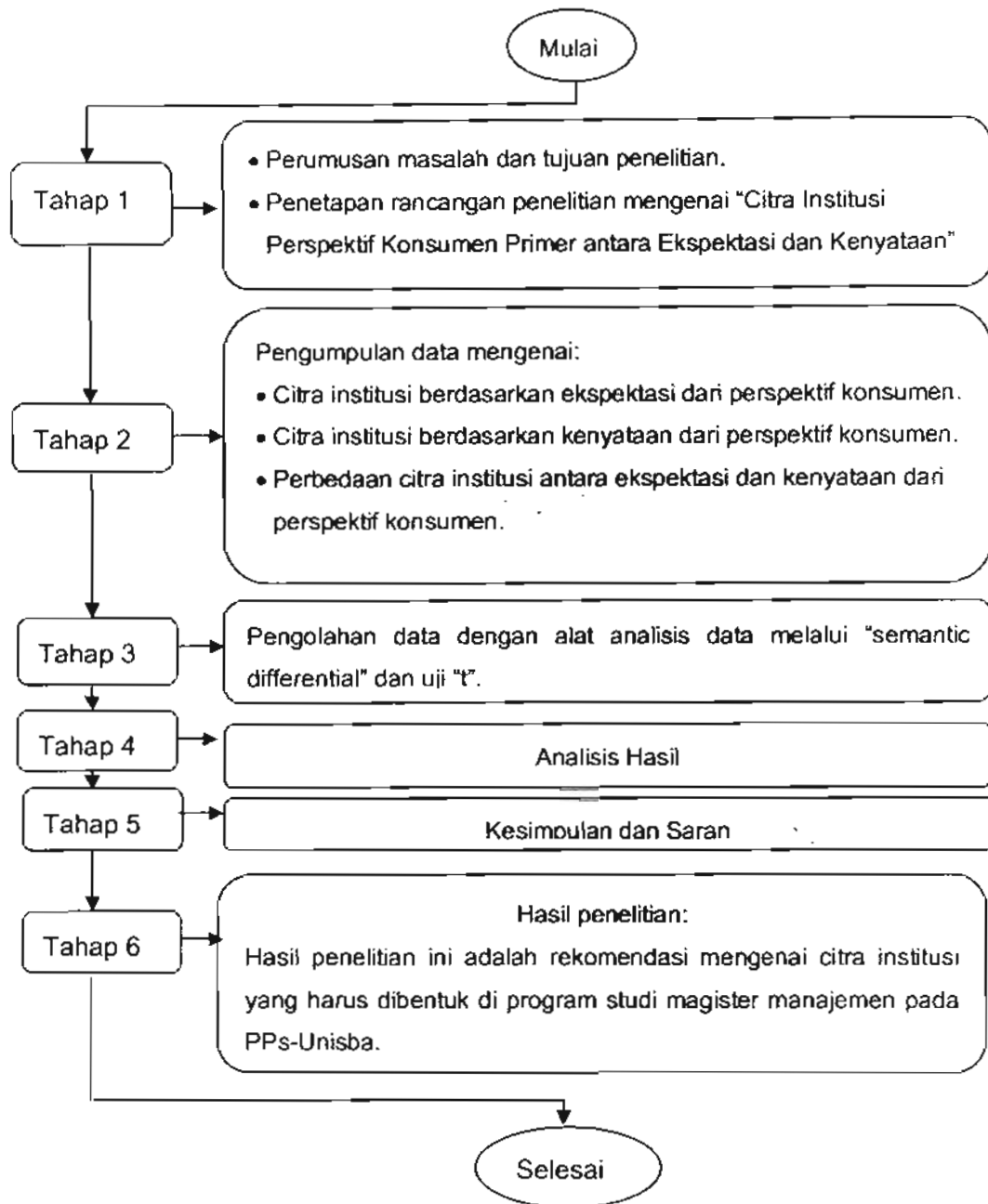
xd = deviasi masing-masing (d – Md)

$\sum x^2 d$ = jumlah kuadrat deviasi

N = subjek pada sampel

d.b. = ditentukan dengan N-1.

3.5 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1

Tahapan Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Sejalan dengan judul penelitian ini mengenai citra institusi perspektif konsumen primer antara ekspektasi dan kenyataan, yang merupakan suatu studi pada mahasiswa program magister manajemen di Program Pascasarjana Universitas Islam Bandung (PPs-Unisba), maka berikut ini diuraikan terlebih dahulu mengenai karakteristik responden penelitian ini. Karakteristik yang dimaksud meliputi diantaranya adalah umur responden, jenis kelamin, tempat bekerja, lama bekerja sampai sekarang, sumber informasi pertama diperoleh responden mengenai program pendidikan magister manajemen, khususnya untuk program magister manajemen untuk konsentrasi manajemen rumah sakit di Pascasarjana Universitas Islam Bandung, sebagai suatu institusi penyelenggara pendidikan tinggi.

Terkait dengan karakteristik responden mengenai umur mahasiswa program magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit yang menilai citra institusi ini, diketahui bahwa umur

responden menyebar dari 24 tahun hingga 54 tahun. Responden dengan umur 36 hingga 40 tahun dan 51 hingga 54 tahun adalah yang jumlahnya paling sedikit yaitu masing-masing 5,88% dari total responden dalam penelitian ini. Sedangkan responden dengan umur 26 sampai dengan 30 tahun adalah jumlah responden paling banyak yaitu 23,53%. Namun demikian responden dengan umur dari 24 hingga 25 tahun, 31 sampai dengan 35 tahun, dan 46 hingga 50 tahun adalah jumlah responden yang sama yaitu masing-masing sebanyak 17,65%.

Dari informasi yang diperoleh mengenai umur responden ini dapat diketahui bahwa, responden berusia sesuai dengan program yang semestinya mereka ikuti, yaitu program pascasarjana yang penting bagi mereka untuk mengikuti studi lanjut dalam menambah ilmu pengetahuan sesuai bidangnya. Tidak ada diantara mereka yang memiliki usia di atas 54 tahun, dan memang untuk studi lanjut pada pascasarjana akan lebih mudah dan diniiai lebih tepat apabila untuk menempuh program pascasarjana ini diikuti setelah sebelumnya mereka memiliki pengalaman lapangan dalam bekerja, sehingga ilmu yang didapatkannya selama pada program studi lanjut dapat dipahami

bagaimana ilmu pengetahuan tersebut untuk dapat diterapkan dalam praktiknya.

Secara lebih lengkap karakteristik responden dilihat dari umumnya adalah dapat diketahui sebagaimana dituangkan dalam Tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1

Umur Responden

No	Umur (Tahun)	Responden (%)
1	24-25	17,65
2	26-30	23,53
3	31-35	17,65
4	36-40	5,88
5	41-45	11,76
6	46-50	17,65

7	51-54	5,88
Jumlah		100,00

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Tabel tersebut menunjukkan bahwa, sebagian besar responden adalah berusia antara 24 hingga 35 tahun yaitu sebanyak 58,83%, dan sisanya adalah sebanyak 41,17% berusia antara 36 hingga 54 tahun. Pencitraan yang dinilai oleh para responden yaitu mahasiswa program studi magister manajemen untuk konsentrasi magister manajemen rumah sakit ini adalah tepat, karena penilaian dilakukan oleh mereka adalah objektif berdasarkan apa yang sudah mereka alami selama proses belajar mengajar, mengingat mereka sebagai responden adalah sudah berada di semester tiga, yang berarti memiliki pengalaman untuk menilai secara objektif terhadap apa yang mereka rasakan atau alami dalam proses pembelajaran selama ini.

Karakteristik berikutnya adalah mengenai jenis kelamin responden yang dinilai penting untuk diketahui, karena untuk bidang studi magister manajemen rumah sakit tidak secara khusus hanya difokuskan pada

laki-laki saja yang perlu dan dapat berposisi sebagai pengelola rumah sakit, tetapi juga perempuan yang sangat dimungkinkan untuk mengisi bidang ini untuk mengelola suatu rumah sakit. Dalam kaitannya dengan penilai citra tentunya tidak ada suatu perbedaan yang berarti antara keakuratan penilaian, apakah itu dilakukan oleh laki-laki atau perempuan. Namun demikian, pentingnya jenis kelamin untuk diketahui adalah guna memahami apakah mereka yang menilai dapat memberikan objektivitas penilaian apakah itu laki-laki atau perempuan, yang menurut peneliti adalah tidak penting untuk mengetahui tingkat perbedaan penilaiannya, tetapi yang penting adalah untuk melihat komposisi penilai citra institusi dalam hal ini terkait dengan mereka sebagai responden, yaitu para mahasiswa program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada Pascasarjana Universitas Islam Bandung.

Tidak semua mahasiswa pada program studi magister manajemen rumah sakit ini dijadikan responden, tetapi hanya sebagian yang pada saat penelitian ini dilakukan mereka ikut hadir dan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini, yang dinilai oleh peneliti cukup representatif untuk mewakili yang lainnya. Penilaian terhadap citra

institusi adalah penting, khususnya untuk mengetahui apakah ada perbedaan penilaian citra antara sebelum dibandingkan dengan sesudah mereka mengikuti program pendidikan di institusi ini, atau dalam penelitian ini ingin diketahui lebih jauh mengenai citra dilihat dari harapan (ekspektasi) tentunya sebelum mereka masuk mengikuti program, dibandingkan dengan kenyataan yaitu setelah mereka mengikuti program yang diberikan oleh institusi ini kepada mereka, sebagai konsumen primer lembaga atau institusi pendidikan yang dimaksud. Lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana komposisi atau perbandingan antara banyaknya responden laki-laki dan perempuan yang menilai citra lembaga dalam penelitian ini, maka berikut ini disampaikan persentase dari jenis kelamin responden yang menilai tersebut, dengan asumsi bahwa perbandingan penilaian dari jenis kelamin responden yang berbeda tidak dijadikan analisis yang berarti dalam penelitian ini, tetapi yang terpenting adalah mengetahui seberapa banyak responden yang menilai dilihat dari perbandingan jenis kelamin responden tersebut.

Dalam penelitian ini responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan, namun demikian perbedaan banyaknya

tidak terlalu jauh. Hal ini menunjukkan untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit komposisi antara laki-laki dan perempuan hampir sama. Di rumah sakit posisi manajemen rumah sakit tidak harus dipimpin oleh laki-laki, tetapi juga dapat saja dipimpin oleh perempuan, karena dari sisi kemampuan sangat memungkinkan suatu rumah sakit untuk dipimpin oleh perempuan, apalagi dalam jajaran manajemen yang mungkin saja laki-laki atau perempuan, yaitu siapa yang memiliki kemampuan dan kemauan, maka sangat dimungkinkan untuk mengisi kepemimpinan di rumah sakit. Sama halnya dengan cerminan dari responden dalam penelitian ini, yaitu antara laki-laki dan perempuan hampir berimbang.

Dalam penelitian ini responden laki-laki sebanyak 58,82%, sedangkan responden perempuan sekitar 41,18% sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Responden (%)
1	Laki-laki	58,82
2	Perempuan	41,18
Jumlah		100,00

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Dengan demikian penilaian citra institusi pendidikan dalam hal ini pada program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada Pascasarjana Universitas Islam Bandung, adalah dinilai berdasarkan pada responden laki-laki yang relatif lebih dominan dalam hal ini, dan diperkuat oleh penilaian dari responden perempuan baik mengenai citra institusi dari perspektif ekspektasi, maupun citra dari perspektif kenyataan yang telah responden alami selama proses belajar di institusi ini.

Tempat bekerja responden merupakan karakteristik lainnya yang perlu diketahui dalam penelitian ini. Karena responden penelitian adalah mahasiswa magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit, maka tempat bekerja responden ada kaitannya dengan bidang kesehatan, dan yang belum bekerja adalah mereka yang nantinya akan bekerja pada bidang yang terkait dengan kesehatan pula. Sebagian besar responden adalah mereka yang sudah bekerja, maka dengan demikian ada pengalaman bagi mereka dalam berorganisasi dan berinteraksi dengan institusi baik itu di tempat kerja mereka, ataupun dengan institusi di mana mereka sekarang sedang mengikuti program studi lanjut.

Responden sebagian besar adalah bekerja di rumah sakit dengan persentase mencapai 58,83%, berikutnya adalah responden yang bekerja di klinik dengan jumlah sekitar 23,53%. Ini berarti responden penelitian ini didominasi oleh mereka yang bekerja di bidang kesehatan bukan sebagai akademisi. Sedangkan mereka sebagai akademisi jumlahnya hanya sebesar 5,88%, bekerja pada NGO dan belum bekerja masing-masing untuk jumlah responden yang sama yaitu 5,88%. Dalam penelitian ini, dengan responden yang didominasi oleh mereka yang

sudah bekerja diharapkan akan dapat memberikan penilaian yang objektif tentang citra institusi pendidikan, dalam hal ini untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit.

Studi lanjut yang mereka ikuti diharapkan tidak hanya dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan tentang manajemen pada umumnya, tetapi juga lebih dari itu adalah memfokuskan pada manajemen rumah sakit yang tidak hanya membutuhkan seni dalam pengelolaan institusi ini, tetapi juga ilmu pengetahuan yang memadai sehingga dapat mengelola rumah sakit atau institusi kesehatan secara professional, yaitu berdasarkan kaidah dan azas-azas manajemen rumah sakit yang semestinya diimplementasikan. Oleh karenanya dalam memilih lembaga atau institusi di mana studi lanjut akan dilakukan, mereka perlu mempertimbangkan dan mengambil keputusan dengan tepat untuk memilih institusi tersebut. Institusi pendidikan yang dimaksud adalah yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan sesuai dengan yang mereka butuhkan, tidak hanya ilmu pengetahuan pada umumnya diberikan pada program-program magister manajemen, tetapi ada nilai tambah yang didasarkan pada nilai-nilai tertentu yang menjadi kekuatan daya tarik institusi tertentu, yaitu yang dapat

membedakannya dengan institusi pendidikan lainnya yang menyediakan studi lanjut untuk program pendidikan yang sama.

Lebih lanjut berikut ini disajikan informasi mengenai tempat bekerja responden sebagaimana tertuang dalam Tabel 4.3.

Tabel 4.3

Tempat Bekerja Responden

No	Tempat Bekerja	Responden (%)
1	Fakultas Kedokteran	5,88
2	Rumah Sakit	58,83
3	Klinik	23,53
4	NGO	5,88
5	Belum bekerja	5,88
Jumlah		100,00

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Sebagian besar responden adalah praktisi dalam arti telah bekerja di bidang kesehatan, dan sebagian kecilnya adalah akademisi. Para praktisi membutuhkan ilmu pengetahuan yang memadai untuk mengelola suatu institusi kesehatan, yang merupakan suatu keharusan yang semestinya dipenuhi untuk dapat bekerja dan bertanggung jawab pada pekerjaan manajerial di institusi rumah sakit pada khususnya, dan umumnya yaitu pada industri manufaktur dan nonmanufaktur atau industri jasa. Penilaian citra antara harapan dan kenyataan tidak hanya berguna bagi lembaga atau institusi pendidikan untuk jenjang pascasarjana, tetapi juga adalah bagi mahasiswa sebagai konsumen primer institusi pendidikan yang harus mendapatkan layanan yang dibutuhkan dengan cara sebaik-baiknya.

Karakteristik responden lainnya dalam penelitian ini, yaitu terkait dengan pekerjaan responden mengenai waktu atau lamanya responden telah bekerja hingga sekarang di mana waktu penelitian ini dilakukan. Lamanya bekerja menunjukkan pengalaman lapangan yang sudah dimiliki responden. Lama bekerja menunjukkan karakteristik dari responden untuk mengetahui pengalaman yang sudah ada, sehingga dapat menilai citra antara harapan dan kenyataannya setelah proses

pendidikan berlangsung di institusi PPs-Unisba ini. Dalam melakukan penilaian antara harapan dan kenyataan tersebut, tentunya pengalaman atau lamanya bekerja dinilai dapat menentukan hasil penelitian dengan lebih baik.

Ketertarikan responden terhadap institusi pendidikan tertentu adalah ditentukan oleh berbagai faktor, satu diantaranya adalah mengenai keunggulan yang dimiliki institusi yang bersangkutan. Apa yang menjadi daya tarik khusus bagi responden sehingga mereka memilih program studi magister manajemen untuk konsentrasi rumah sakit khususnya, dan PPs-Universitas Islam Bandung (Unisba) sebagai suatu institusi secara umum. Di Bandung belum banyak Universitas yang menyediakan program studi magister manajemen konsentrasi magister manajemen rumah sakit, oleh karena itu tingkat persaingan dinilai belum terlalu ketat, kecuali untuk program magister manajemen itu sendiri. Untuk program magister manajemen ada di hampir setiap universitas, walaupun terdapat pula cukup banyak program magister manajemen yang ditawarkan, tetapi tidak selalu memiliki konsentrasi khusus mengenai magister manajemen rumah sakit.

Responden dalam memberikan penilaian mengenai citra mungkin saja dapat berbeda antara harapan yaitu waktu sebelum masuk menjadi mahasiswa, dan dibandingkan dengan kenyataan yang merupakan apa yang dialami dan dirasakan oleh responden selama ini. Pada satu sisi perbedaan penilaian antara harapan dan kenyataan ini menjadi penting untuk mengetahui posisi citra insitusi dalam hal ini, untuk konsentrasi magister manajemen rumah sakit berdasarkan penilaian responden tersebut. Lama bekerja yang berarti dapat mengetahui pengalaman dalam pekerjaan, yang tidak terlepas dari evaluasi atau penilaian yang dilakukan baik itu secara sendiri-sendiri, atau juga berdasarkan kelompok yaitu penilaian yang dilakukan secara keseluruhan mengenai citra tersebut.

Guna mengetahui waktu atau lama bekerja responden di tempat kerjanya masing-masing adalah bervariasi antara satu responden dengan responden lainnya. Tabel 4.4 berikut ini memberikan informasi keseluruhan mengenai waktu atau lama bekerja responden sebagaimana dijelaskan berikut ini.

Tabel 4.4

Lama Bekerja Responden Hingga Sekarang

No	Lama Bekerja (Tahun)	Responden (%)
1	0 – kurang 1	11,76
2	1 - 10	58,83
3	11 - 20	23,53
4	21 - 22	5,88
Jumlah		100,00

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Lama waktu atau pengalaman bekerja responden dari 0 hingga kurang dari 1 tahun adalah sebanyak 11,76%. Nol tahun berarti terdapat responden yang belum bekerja, akan tetapi bidang mereka adalah terkait dengan bidang kesehatan. Berikutnya adalah responden dengan lama bekerja 1 hingga 10 tahun yaitu mencapai 58,83% yang merupakan sebagian besar responden dalam penelitian ini. Kemudian

responden dengan lama bekerja antara 11 hingga 20 tahun adalah sebanyak 23,53%. Ini artinya responden yang bekerja antara 1 hingga 20 tahun sebanyak 84,36%. Selebihnya adalah responden yang telah memiliki pengalaman bekerja 21 hingga 22 tahun sebanyak 5,88%. Jadi rentang pengalaman bekerja yang dimiliki responden cukup jauh dari nol tahun hingga 22 tahun, dan dinilai tepat untuk menjadi responden dalam menilai citra institusi pendidikan dimana responden melakukan studi lanjut pada program magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit.

Dalam memilih institusi tempat dilaksanakannya studi lanjut tersebut tentu responden menilainya berdasarkan pada berbagai pertimbangan-pertimbangan tertentu. Responden mendapatkan informasi mengenai institusi pendidikan untuk studi lanjut mungkin saja beragam sumber awalnya. Sumber informasi awal menjadi acuan untuk memilih suatu institusi terbaik bagi responden, dan sebelum mereka masuk menjadi mahasiswa ada berbagai penilaian yang mereka lakukan dan peroleh tentang lembaga atau institusi tersebut. Kondisi ini dapat terkait dengan respon responden terhadap informasi program

tatkala pertama kali mereka peroleh informasi mengenai institusi yang dimaksud.

Diketahui ada beragam sumber informasi yang didapatkan responden untuk mengetahui dan mengenal institusi pendidikan studi lanjut program magister manajemen rumah sakit dalam hal ini. Banyak media yang digunakan institusi untuk mengenalkan dirinya kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan studi lanjut. Akan tetapi tidak seluruh media efektif digunakan, akan tetapi ada media yang memang umumnya mereka pakai untuk mendapatkan informasi tersebut, dan ada juga yang tanpa institusi lakukan melalui media tertentu, misalnya responden mendapatkan informasi dari tempat bekerjanya, dari pimpinan tempat bekerjanya, teman dan keluarga. Melalui media yang dilakukan institusi adalah melalui internet, brosur, spanduk, dan lainnya.

Terdapat media promosi yang dinilai efektif tetapi tidak secara langsung dilakukan oleh institusi pendidikan untuk menjangkau pasarnya, yaitu yang dikenal dengan promosi dari mulut ke mulut. Jenis promosi ini diantaranya adalah melalui teman, keluarga, termasuk dari tempat bekerja atau langsung dari pimpinan di mana responden dalam hal ini bekerja. Promosi dari mulut ke mulut dinilai efektif karena mereka

yang memberikan informasi adalah yang dipercaya keakuratannya dalam menginformasikan. Oleh sebab itu dengan melalui promosi cara ini selain sangat murah bagi institusi, juga karena institusi itu sendiri telah mendapatkan pencitraan yang baik dari para informan atau pihak yang menyampaikan informasi tersebut. Itu sebabnya promosi dari mulut ke mulut menjadi yang efektif bagi responden, termasuk dalam penelitian ini adalah pentingnya sumber informasi pertama kali didapatkan responden mengenai institusi yang dipilihnya untuk studi lanjut.

Tabel 4.5 menyajikan berbagai sumber informasi yang dimaksud yang ternyata responden memperolehnya dari beragam sumber berikut ini.

Tabel 4.5

Sumber Informasi Program Pertama Kali Diperoleh Responden

No	Sumber Informasi	Responden (%)
1	Tempat Bekerja	5,88
2	Pimpinan	5,88

3	Internet	17,65
4	Teman	41,18
5	Keluarga	5,88
6	Mencari Sendiri	5,88
7	Brosur, Spanduk, Iklan	17,65
Jumlah		100,00

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Sebagian besar responden memperoleh informasi awal mengenai program pendidikan yang ditawarkan adalah bersumber dari teman yaitu sebanyak 41,18%, sumber informasi berikutnya adalah melalui internet dan brosur, spanduk, iklan masing-masing sebagai sumber informasi awal mencapai 17,65%. Lainnya adalah responden memperoleh informasi program pertama kali bersumber dari tempat bekerja, pimpinan, keluarga responden, dan mencari sendiri yang masing-masing adalah sebesar 5,88%. Ini menunjukkan adanya

keragaman sumber informasi awal mengenai institusi studi lanjut yang diperoleh responden.

4.2 Citra Institusi Berdasarkan Ekspektasi dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba

Penilaian pertama dilakukan oleh konsumen primer program studi magister manajemen, khususnya magister manajemen rumah sakit adalah mengenai citra institusi berdasarkan ekspektasi mereka, tatkala mereka mempersepsikan sebelum masuk menjadi konsumen primer dilayani oleh institusi selama proses belajar diikuti oleh mereka. Dalam pembahasan mengenai citra institusi berdasarkan ekspektasi ini, adalah berarti sejauhmana mereka memberikan kesan terhadap institusi sebelum menjadi konsumen primer.

Berbagai item penilaian mengenai citra ini adalah mencakup sebagai berikut: (1) citra ke-Islaman yang terbangun oleh publik terhadap institusi, atau juga termasuk dalam hal ini oleh responden terhadap Unisba, khususnya untuk program magister manajemen rumah sakit pada pascasarjana Unisba ini, mengingat Unisba merupakan institusi pendidikan yang memiliki kekuatan pencitraan

mengenai institusi pendidikan yang Islami; (2) kualitas pendidikan yang diberikan kepada masyarakat, dalam hal ini mahasiswa sebagai konsumen primer institusi pendidikan tinggi khususnya untuk program pascasarjana; (3) pencitraan mengenai biaya pendidikan yang ditentukan oleh institusi; (4) profesionalisme dosen yang mengajar pada program yang ditawarkan; (5) sarana prasarana atau kelengkapan fasilitas kuliah yang disediakan; (6) kelengkapan atau kekayaan informasi yang diberikan kepada pengguna jasa pendidikan; (7) kekinian materi kuliah yang diberikan sesuai dengan kebutuhan terhadap ilmu pengetahuan saat ini dan di masa yang akan datang; (8) institusi yang dikenal oleh publik pada umumnya; (9) pencitraan keunggulan yang dimiliki institusi; dan (10) citra institusi secara umum oleh masyarakat pengguna jasa pendidikan. Dari berbagai item-item tersebut diperoleh hasil penilaian pencitraan institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen.

Pencitraan berdasarkan ekspektasi ini merupakan penilaian ke belakang, sewaktu mereka akan masuk menjadi mahasiswa tentang berbagai item tersebut yang merupakan akumulasi citra institusi dari harapan mereka terhadap institusi yang dipilihnya ini. Dari hasil

penilaian yang dilakukan diperoleh hasil yang relatif beragam untuk berbagai item-item tersebut, akan tetapi kecenderungannya terlihat dari arah hasil penilaian yang baik untuk seluruh item, termasuk mengenai biaya yang dicitrakan terjangkau oleh khalayak pengguna jasa pendidikan untuk program yang diambil.

Penilaian mengenai citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen program studi magister konsentrasi manajemen rumah sakit menunjukkan hasil untuk setiap item sebagaimana dalam Tabel 4.6. Untuk item pencitraan ke-Islaman mengenai institusi ini adalah yang paling positif dibandingkan dengan item-item lainnya, dimana responden dominan menilai ekspektasi citra ke-Islaman bagi institusi adalah yang paling dominan, berikutnya adalah item profesionalisme dosen, tingginya kualitas dosen, kelengkapan fasilitas kuliah, institusi telah dikenal luas oleh publik, dan keunggulan yang dimiliki institusi, khususnya untuk program studi magister manajemen rumah sakit. Ekspektasi pencitraan yang cenderung baik dari perspektif konsumen diantaranya ditunjukkan untuk kualitas program yg dicitrakan baik, tingginya kualitas dosen, materi kuliah terkini, institusi yang memiliki keunggulan, dan citra institusi yang baik. Selain itu beberapa

item atau indikator pencitraan yang cukup baik ditunjukkan pula oleh berbagai indikator diantaranya, mengenai kekayaan informasi, dan dikenalnya institusi oleh publik. Sedangkan institusi dengan biaya pendidikan yang dicitrakan murah, adalah merupakan indikator dengan kecenderungan yang banyak dinilai oleh perspektif mahasiswa sebagai konsumen primernya.

Secara umum tergambar bahwa institusi dalam hal ini program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada Pascasarjana Unisba, adalah relatif dicitrakan cenderung baik dan sangat baik. Pencitraan Unisba yang baik dapat dipahami mengingat institusi ini dikenal oleh pasarnya sejak lama. Pencitraan Unisba sebagai suatu universitas Islam telah melekat di masyarakat. Jangkauan pasar untuk institusi ini tidak hanya di tingkat daerah yaitu Jawa Barat, tetapi nasional bahkan ada beberapa program studi untuk strata satu yang memiliki mahasiswa dari luar negeri, khususnya dari negara-negara tetangga.

Hasil pencitraan institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen program studi magister manajemen di pascasarjana Unisba berdasarkan pada 11 indikator tercermin sebagaimana pada Tabel 4.6

berikut ini. Tabel ini memberikan informasi mengenai kecenderungan ekspektasi pencitraan pasar terhadap institusi yang secara umum sangat baik, mengenai keberadaan Unisba di mata masyarakat pengguna jasa pendidikan pascasarjana Unisba, yang hingga saat ini dan di masa yang akan datang diharapkan mendapatkan peningkatan kepercayaan pasar atau masyarakat pada umumnya. Citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen ini ditunjukkan secara lengkap dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.6
Citra Institusi Berdasarkan Ekspektasi dari Perspektif Konsumen
Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Citra ke-Islaman yang kuat	xxxxxxxxxxx	xxx	xxx			Citra ke-Islaman dikuatkan
Kualitas tinggi	xxxxxx	xxxxxxxxxxx	xx			Kualitas rendah
Biaya tinggi	xx	xxxxxx	xxx	xx	xxxxxx	Biaya murah
Dosen profesional	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	x	x		Dosen kurang profesional
Kualitas dosen tinggi	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	x			Kualitas dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xx	xx		Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	xxxxxxxxxx	xxxxxx	xxxxxx			Lemah informasi
Materi kuliah terkini	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxx				Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	xxxxxxxxxx	xxx	xxxxxx	x		Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	x		x	Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi tinggi	xxxxxx	xxxxxxxxxx	xxx			Citra institusi lemah

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Pencitraan berdasarkan ekspektasi ini memberikan informasi kepada institusi tentang bagaimana mewujudkan ekspektasi tersebut, bahkan berupaya untuk memenuhi dan melampaui ekspektasi dalam realitasnya, sehingga dapat memberikan citra terbaik bagi institusi sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi. Bagi institusi ini merupakan tantangan sekaligus peluang untuk dapat memenuhi dengan upaya sebaik mungkin untuk menjadikan institusi bercitra terbaik bagi pasar pada umumnya, atau pengguna jasa pendidikan pada khususnya. Secara umum penilaian berdasarkan ekspektasi berada pada area penilaian atau ekspektasi yang positif dan terbaik.

Ekspektasi tidak hanya sebagai penilaian berdasarkan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa pendidikan atau konsumen primernya, tetapi juga ekspektasi yang dapat dipenuhi, sesuai dengan apa yang semestinya disajikan kepada masyarakat penggunanya. Penilaian tersebut semestinya dapat dikuantitatifkan sehingga dengan mudah diketahui nilai angka pencitraan institusi secara kuantitatif, dalam arti nilai angkanya berada pada angka berapa, sesuai hasil penilaian yang dilakukan.

Tabel 4.7

Nilai Citra Institusi Berdasarkan Ekspektasi dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Indikator Citra lembaga	Bobot					Nilai Citra
	100%	75%	50%	25%	0%	
Citra ke-Islaman yang kuat	64,71	17,65	17,64	0,00	0,00	86,78
Kualitas tinggi	35,29	52,94	11,76	0,00	0,00	80,87
Biaya tinggi	11,76	29,41	17,65	11,76	29,41	45,58
Dosen profesional	47,06	41,18	5,88	5,88	0,00	82,35
Kualitas dosen tinggi	47,06	47,06	5,88	0,00	0,00	85,29
Fasilitas kuliah lengkap	47,06	29,41	11,76	11,76	0,00	77,94
Kaya informasi	41,18	29,41	29,41	0,00	0,00	77,94
Materi kuliah terkini	41,18	58,82	0,00	0,00	0,00	85,29
Dikenal publik	47,06	17,65	29,41	5,88	0,00	76,47
Memiliki keunggulan	47,06	41,18	5,88	0,00	5,88	80,88
Citra institusi tinggi	35,29	47,06	17,65	0,00	0,00	79,41

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Citra lembaga dari ekspektasi memberikan hasil penilaian yang beragam antara satu indikator dengan indikator lainnya. Dari sebelas indikator yang digunakan dalam penelitian ini, maka ekspektasi dari indikator tertinggi terletak pada kuatnya citra ke-Islaman bagi institusi. Berikutnya adalah mengenai indikator kualitas dosen dan kekinian dari mata kuliah yang diberikan. Profesionalisme dosen merupakan indikator lainnya yang memberikan ekspektasi pencitraan sangat baik, yang

dilanjutkan oleh adanya indikator keunggulan yang dimiliki institusi, dan kualitas pendidikan yang ditawarkan. Berbagai indikator tersebut di atas, merupakan hasil yang memberikan ekspektasi di atas 80% atau sangat baik terhadap pencitraan lembaga, dan ekspektasi pencitraan ini adalah dinilai berada pada citra baik dan sangat baik terhadap institusi.

4.3 Citra institusi Berdasarkan Kenyataan dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Telah dijelaskan citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif konsumen sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Tentunya ekspektasi merupakan harapan yang akan didapat atau diperoleh pasar dari institusinya. Dengan demikian, ekspektasi tidak cukup untuk mengukur dan mengetahui tentang citra suatu institusi. Sisi lainnya yang harus diketahui adalah tentang penilaian citra ini berdasarkan kenyataan, atau apa yang dialami dan dirasakan oleh pasar terhadap institusi yang dicitrakannya. Tidak selalu penilaian berdasarkan ekspektasi akan lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan, atau sama dengan kenyataannya. Mungkin saja pada suatu penilaian tertentu, kenyataan dinilai lebih rendah dari ekspektasinya. Ini

semua akan ditentukan oleh bagaimana konsumen atau pasarnya memberikan penilaian terhadap apa yang dinilainya, baik itu berdasarkan ekspektasi ataupun berdasarkan kenyataannya.

Untuk dapat mengetahui ada tidaknya perbedaan penilaian antara ekspektasi dan kenyataan, maka penilai yang memberikan penilaian antara ekspektasi dan kenyataan adalah oleh penilai yang sama. Apa yang mereka harapkan terhadap yang dinilai dan apa yang menjadi kenyataannya dapat diketahui tingkat kesamaan atau perbedaannya secara berarti. Sebaliknya apabila yang melakukan penilaian adalah responden yang lain, maka tidak akan dapat dibandingkan secara baik hasil antara kenyataan dan harapannya, sebab yang menilai adalah orang atau mereka sebagai penilai yang berbeda.

Penilaian yang utama adalah mengenai objektivitas yang menilainya tidak dipengaruhi oleh suatu kepentingan tertentu yang akan menggiring kepada hasil penilaian yang tidak tepat, atau penilaian yang tidak objektif. Itu sebabnya penilaian harus dilakukan berdasarkan pada objektivitas penilaian dari berbagai informasi yang diperoleh, menghindari terjadinya tingkat subjektivitas atau asal-asalan sehingga tidak mencerminkan hasil penilaian yang dapat dijadikan ukuran tentang

yang dinilainya. Penilaian terhadap pencitraan penting, tidak hanya untuk melihat bagaimana pasar menilai masa lalu dari suatu institusi dalam hal ini, tetapi juga kondisi sekarang yang terjadi, dan kemungkinannya dari citra institusi di masa-masa yang akan datang, yang perlu dibangun secara realistis dan seobjektif mungkin.

Dengan menggunakan sebelas indikator seperti pada ekspektasi pencitraan institusi, maka berikut ini diketahui pula citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen primer yaitu mahasiswa pada program studi magister manajemen untuk konsentrasi manajemen rumah sakit di Pascasarjana Unisba. Hasil penilaian citra institusi berdasarkan kenyataan, merupakan pencitraan sesungguhnya yang dinilai pasar mengenai institusi yang dimaksud. Tidak ada suatu kondisi yang memastikan bahwa ekspektasi selalu lebih tinggi atau lebih rendah, atau bahkan sama. Hal ini akan ditentukan oleh kondisi realitas yang dicitrakan dan kenyataan yang terjadi sesuai dengan apa yang sebenarnya.

Dengan mengetahui hasil penilaian responden atau pasar terhadap citra institusi tersebut, maka citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen ini tertuang sebagaimana pada

Tabel 4.8. Dari tabel tersebut secara umum terlihat adanya perbedaan hasil penilaian antara ekspektasi dengan kenyataannya. Pada kenyataan diketahui hasil penilaian memiliki kecenderungan yang berbeda dari hasil jawaban responden atau pasarnya, dibandingkan dengan ekspektasi yang telah diuraikan sebelumnya. Penilaian responden dominan berada pada posisi baik dan cukup baik, dan tidak ada yang menilai sangat baik. Apabila diamati mengenai hasil penilaian ini, maka hasil penilaian berada pada hasil kecenderungan yang positif yaitu citra dengan cukup baik dan baik dari perspektif konsumen. Hasil dominan positif dan paling baik adalah terhadap kenyataan mengenai indikator citra ke-Islaman yang kuat, dan adanya citra institusi yang tinggi secara umum. Berikutnya adalah kualitas pendidikan yang diberikan dan kualitas tenaga pengajar atau dosen sebagai pihak yang paling dekat dengan konsumen primer atau pasar pengguna jasa pendidikan sebagaimana dimaksud.

Hasil penilaian mengenai citra institusi menunjukkan penyebaran yang tidak merata dari kondisi yang mungkin dapat terjadi, namun demikian ada kecenderungan hasil penilaian pada posisi pencitraan cukup baik. Guna mengetahui bagaimana kondisi nyata yang terjadi

pada institusi pendidikan tinggi, hasil penilaian dapat dijadikan sebagai cerminan pencitraan terhadap institusi tersebut. Pada Tabel 4.8 di bawah ini diberikan penilaian pencitraan dengan memberikan notasi "y" yang menunjukkan kenyataan dari pencitraan institusi. Notasi sebelumnya adalah "x" yang berarti citra institusi dilihat dari ekspektasi perspektif konsumen atau pasarnya.

Tabel 4.8
Citra Institusi Berdasarkan Kenyataan dari Perspektif Konsumen
Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Citra ke-Islaman yang kuat	yyyyy	yyyyy	yyyyy	yy		Citra ke-Islaman dikuatkan
Kualitas tinggi		yyyyy	yyyyyyyyyy			Kualitas rendah
Biaya tinggi	y	yyyyy	yyyyyyyyy	yy	y	Biaya murah
Dosen profesional	yyy	yyyyyyyyy	yyyyy	y		Dosen kurang profesional
Kualitas dosen tinggi	yyy	yyyyyyyyyy	yyyyy			Kualitas dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	yy	yyyy	yyyyyyyyy	yyy		Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	yy	yyyyyy	yyyyyy	yyy		Lemah informasi
Materi kuliah terkini	yyy	yyyyyy	yyyyy	yyy		Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	yyy	yyyyyy	yyyyy	yy		Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan	yy	yyyyyy	yyyyyy	yy		Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi tinggi	yyyyy	yyyyyy	yyyyy	yy		Citra institusi lemah

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Secara umum semua indikator untuk mengukur citra institusi berada pada posisi citra yang baik, dan berikutnya adalah cukup baik

sesuai dengan kenyataannya. Penilaian kualitatif mengenai citra institusi yang termuat dalam Tabel 4.8 memberikan motivasi kepada institusi untuk lebih meningkatkan nilai pencitraan berdasarkan kenyataan atau realitasnya. Untuk indikator kualitas pendidikan yang dirasakan oleh responden atau mahasiswa sebagai konsumen primer dalam hal ini, adalah berada pada posisi dominan untuk nilai citra yang cukup baik, sedangkan berikutnya adalah pembiayaan pendidikan dan ketersediaan sarana atau kelengkapan fasilitas kuliah.

Terdapat berbagai item-item tertentu yang dinilai pasar berada pada pencitraan yang kurang memuaskan, walaupun jumlahnya tidak dominan yaitu terkait dengan kelengkapan fasilitas kuliah, kekayaan informasi dalam pendidikan yang diberikan, dan kekinian dari materi kuliah yang disampaikan. Apabila pada indikator biaya, ada yang menilai dalam realitasnya bahwa biaya kuliah murah, maka secara ekstrim ada pula yang memberikan nilai kenyataan yaitu murahnya biaya pendidikan. Tidak ada satu penilaian yang tidak terjadi di institusi, akan tetapi untuk kolom biaya kuliah, walaupun hanya satu responden yang menilai biaya paling murah adalah satu indikator dari pencitraan institusi oleh pasar, dan ini tidak menjadi dominan sebagai realitas atau

kenyataannya, karena kecenderungan nilainya berada pada posisi cukup baik atau menengah.

Berdasarkan kenyataan menunjukkan bahwa penilaian yang tinggi ada pada pencitraan kualitas dosen, berikutnya adalah pada indikator ke-Islaman yang kuat, profesionalisme dosen, dan citra institusi secara umum. Sedangkan untuk kekinian materi kuliah, adanya keunggulan yang dimiliki institusi, dan kekayaan informasi yang diberikan adalah berada pada nilai pencitraan cukup baik. Untuk indikator kualitas pendidikan, kelengkapan fasilitas kuliah, dan biaya berada pada nilai tengah dalam arti perlu ditingkatkan lebih baik lagi.

Secara keseluruhan, hasil penilaian berdasarkan kenyataan ini menunjukkan kisaran nilai antara yang terendah adalah 54,41 dan nilai tertinggi yaitu 73,53. Ini artinya, pencitraan dari kenyataan tertinggi adalah citra baik dan terendah adalah cukup atau masih sangat perlu untuk ditingkatkan. Dengan nilai citra antara 60 dan 69 dapat dikategorikan bahwa citra berada pada posisi cukup baik, yaitu untuk pencitraan terhadap indikator kekayaan informasi yang diberikan, kekinian materi kuliah, dikenalnya institusi oleh publik, dan keunggulan yang dimiliki institusi.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang nilai citra institusi berdasarkan perspektif konsumen pada program studi magister manajemen untuk konsentrasi manajemen rumah sakit, maka secara lengkap dapat ditunjukkan dalam Tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9
Nilai Citra Institusi Berdasarkan Kenyataan dari Perspektif
Konsumen Program Studi Magister Manajemen
di Pascasarjana Unisba.

Indikator Citra lembaga	Bobot					Nilai Citra
	100%	75%	50%	25%	0%	
Citra ke-Islaman yang kuat	29,41	29,41	29,41	11,77	0,00	69,12
Kualitas tinggi	0,00	35,29	64,71	0,00	0,00	58,82
Biaya tinggi	5,88	29,41	47,06	11,77	5,88	54,41
Dosen profesional	17,65	47,06	29,41	5,88	0,00	69,12
Kualitas dosen tinggi	17,65	58,82	23,53	0,00	0,00	73,53
Fasilitas kuliah lengkap	11,76	23,53	47,06	17,65	0,00	57,35
Kaya informasi	11,76	35,30	35,29	17,65	0,00	60,29
Materi kuliah terkini	17,65	41,17	23,53	17,65	0,00	64,71
Dikenal publik	17,65	41,17	29,42	11,76	0,00	66,18
Memiliki keunggulan	11,76	41,17	35,29	11,76	0,00	63,22
Citra institusi tinggi	23,53	41,17	23,53	11,76	0,00	69,11

Sumber: Data lapangan setelah diolah, April 2015

Untuk penilaian citra yang baik dan tetap diperlukan upaya peningkatan diantaranya adalah dari indikator kualitas dosen, kuatnya citra ke-Islaman untuk lembaga, dan citra institusi pada umumnya. Sedangkan yang perlu diperhatikan untuk lebih ditingkatkan adalah dari indikator kualitas pendidikan yang diberikan institusi, dan kelengkapan fasilitas atau sarana pendidikan. Dalam hal biaya pendidikan sudah cukup baik karena sebagian besar menilai biaya pendidikan tersebut cukup layak, dan jika dibandingkan dengan program pendidikan yang ditawarkan, maka dinilai layak bahkan cenderung murah, atau terjangkau khalayak pasar sasaran pada umumnya.

4.4 Perbedaan Citra Institusi Antara Ekspektasi dan Kenyataan dari Perspektif Konsumen Program Studi Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Guna mengetahui dan memahami adanya perbedaan citra institusi antara ekspektasi dan kenyataan dapat dilakukan dengan pendekatan perbandingan. Dengan membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan, maka dapat diketahui ada tidaknya gap antara harapan dan realitas berdasarkan penilaian dari perspektif konsumen primernya.

Analisis perbandingan dilakukan dengan membandingkan hasil penilaian atas semua indikator yang digunakan, apa dan bagaimana tentang tingkat penilaian yang diperoleh untuk memahami gap yang terjadi. Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa ekspektasi dapat lebih tinggi atau lebih rendah dari kenyataannya. Namun demikian, mungkin saja terjadi ekspektasi yang diberikan terlalu tinggi tidak sesuai dengan kelayakannya. Ini artinya ekspektasi yang diberikan untuk pencitraan tidak didasarkan pada informasi yang lengkap, sehingga ekspektasi jauh melebihi kenyataannya, atau sebaliknya penilaian terhadap kenyataan terlalu rendah sehingga tidak mampu untuk memenuhi apa yang diharapkan.

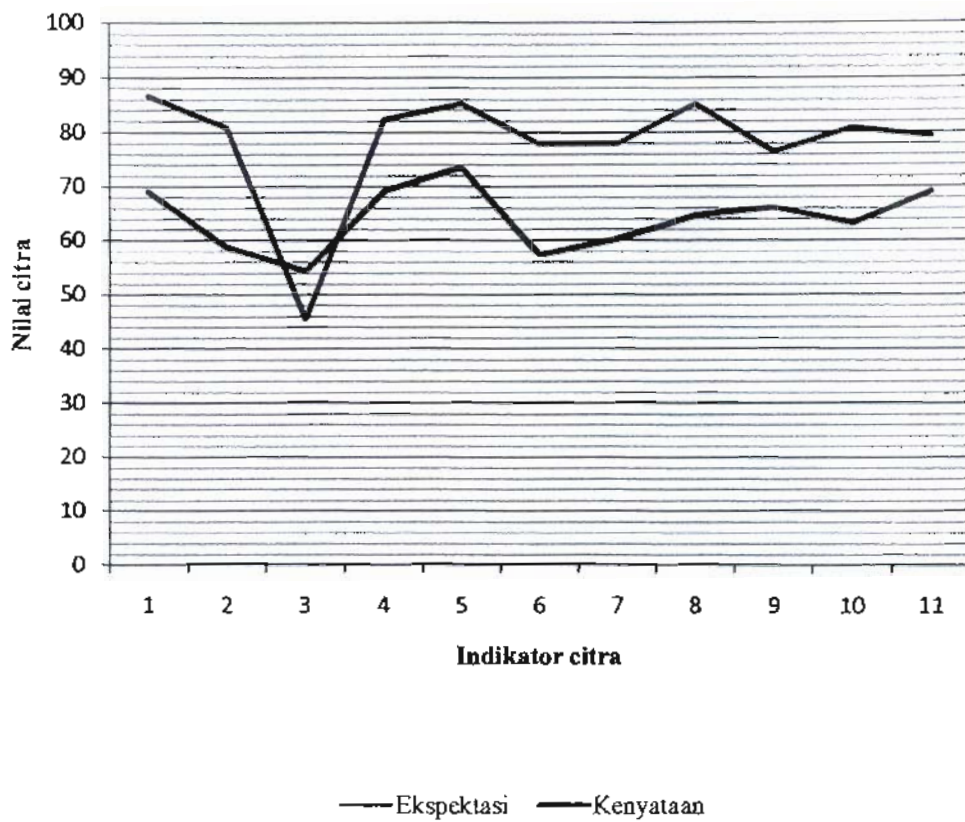
Dengan menggunakan indikator-indikator yang sama antara ekspektasi dan kenyataan, maka dari hasil perbandingan dapat diketahui bahwa ekspektasi yang tinggi dari sisi positif dapat dijadikan motivasi untuk berupaya sedemikian rupa, sehingga kenyataan yang terjadi dapat memenuhi atau bahkan jika memungkinkan adalah melampaui apa yang diharapkan. Dari hasil penilaian yang dilakukan menunjukkan bahwa ekspektasi lebih besar dari kenyataan. Akan tetapi tingginya ekspektasi bukan berarti apa yang diperoleh memberikan

kekecewaan konsumen karena kenyataan tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Hal ini dikarenakan nilai ekspektasi (tidak termasuk indikator biaya pendidikan) adalah berada pada rentang terendah 77,94 dan tertinggi yaitu 86,78. Sedangkan untuk nilai kenyataan (tidak termasuk indikator biaya pendidikan) adalah dari nilai terendah 57,35 dan tertinggi adalah 69,11. Ini artinya tidak ada nilai untuk kenyataan yang berada di bawah 50, yang berarti tidak ada penilaian citra yang rendah terhadap setiap indikator penilaian yang digunakan.

Apabila nilai kurang dari 50 dianggap adanya citra yang rendah, maka dengan nilai lebih dari 50 atau dalam kaitan ini paling rendah untuk kenyataan adalah 57,35 hingga 69,11, ini berarti secara umum rata-rata institusi dicitrakan cukup baik dalam kenyataannya, yang juga berarti peningkatan citra harus tetap dilakukan sehingga citra institusi dalam kenyataannya adalah menjadi lebih baik. Adanya penilaian citra yang baik dan sangat baik untuk ekspektasi adalah dijadikan sebagai motivasi yang berharga untuk dapat dipenuhi, sehingga Unisba sebagai institusi tidak hanya dikenal memiliki citra yang baik dan sangat baik di tingkat daerah, tetapi juga di tingkat nasional, bahkan sebagaimana

dicita-citakan untuk dicapai adalah memiliki citra yang baik dan diakui di tingkat internasional.

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan pencitraan antara ekspektasi dan kenyataan, maka dapat diketahui dengan menggunakan analisis perbandingan untuk mengetahui keberartian dari tingkat perbedaannya. Perbedaan sebaiknya tidak terlalu berarti atau tidak terlalu signifikan, karena jika ada perbedaan yang terlalu signifikan mungkin saja yang terjadi ekspektasi terlalu tinggi, atau sebaliknya pencitraan terhadap kenyataan terlalu rendah. Hal ini mungkin saja dapat terjadi. Dalam menguji keberartian perbedaan tersebut dapat digunakan berbagai cara, satu diantaranya adalah dengan menggunakan pendekatan secara statistic, yaitu untuk menguji signifikansi dari perbedaan atau gap yang terjadi antara ekspektasi dan kenyataan tersebut.



Gambar 4.1
Perbedaan Citra Institusi Antara Ekspektasi dan Kenyataan
dari Perspektif Konsumen

Dari gambar di atas terlihat adanya perbedaan nilai citra antara ekspektasi dan kenyataan, dimana ekspektasi lebih besar dibandingkan dengan kenyataannya. Kecuali untuk indikator tiga, dikarenakan poin ini adalah pencitraan terhadap biaya pendidikan untuk ekspektasi dinilai

rendah, ternyata dalam realitasnya cukup layak, yaitu kenyataannya dinilai lebih tinggi dari ekspektasi pasar. Selanjutnya, dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh tingkat perbedaan antara nilai ekspektasi dan kenyataan tersebut, maka dapat digunakan perhitungan berdasarkan pada data dari hasil yang diperoleh tersebut, yang selanjutnya digunakan untuk perhitungan secara statistik berikut ini.

Tabel 4.10
Perbedaan Nilai Citra Institusi antara Ekspektasi
dan Kenyataan dari Perspektif Konsumen

No.	Ekspektasi	Kenyataan	d	Md	xd	xd ²
1	86,78	69,12	17,66	13,90	3,76	14,14
2	80,87	58,82	22,05	13,90	8,15	66,42
3	45,58	54,41	-8,83	13,90	-22,73	516,65
4	82,35	69,12	13,23	13,90	-0,67	0,45
5	85,29	73,53	11,76	13,90	-2,14	4,58
6	77,94	57,35	20,59	13,90	6,69	44,76
7	77,94	60,29	17,65	13,90	3,75	14,06
8	85,29	64,71	20,58	13,90	6,68	44,62
9	76,47	66,18	10,29	13,90	-3,61	13,03
10	80,88	63,22	17,66	13,90	3,76	14,14
11	79,41	69,11	10,30	13,90	-3,6	12,96
			152,94			746,81

Dari tabel di atas dapat dihitung nilai t hitung dengan menggunakan formulasi sebagai berikut:

$$t = 13,90 / \sqrt{\frac{746,81}{11(10)}} = 5,33$$

Dalam formula tersebut Md adalah diperoleh dari hasil bagi antara penjumlahan deviasi dengan n. Jadi diperoleh t hitung senilai 5,33, dengan demikian bila menggunakan t sebesar alpha 0,05, maka diperoleh t tabel sebesar 2,23, jadi t hitung lebih besar dari t tabel. Dengan demikian, karena t hitung 5,33 lebih dari t tabel 2,23, maka artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi dan kenyataan. Dari hasil perhitungan ini, secara positif dapat diketahui bahwa, terdapat adanya perbedaan yang signifikan atau berarti antara nilai pencitraan berdasarkan ekspektasi dengan pencitraan berdasarkan nilai kenyataannya. Ini menunjukkan pula bahwa, perlu ada peningkatan pencitraan pasar terhadap institusi, khususnya untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit.

Sebagaimana telah disinggung dalam penelitian ini bahwa, terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki institusi berdasarkan

perspektif pasar, diantaranya bahwa institusi ini memiliki basis ke-Islaman yang kuat yang menjadi penguat dan pembentuk citra institusi untuk semua program studi, demikian pula untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit. Keunggulan berikutnya adalah dari sisi indikator biaya pendidikan yang relatif terjangkau. Selain itu para dosen di program studi dinilai oleh mahasiswa peduli akan studi mahasiswanya dengan memberikan pengarahan yang diinginkan sesuai konsentrasi yang diminati. Institusi memiliki dosen yang mengajar dari berbagai disiplin ilmu sesuai bidang konsentrasi, sehingga memperkaya ilmu pengetahuan yang diperoleh mahasiswanya, dan juga materi kuliah yang aplikatif tidak hanya terfokus pada konsep teoritis. Walaupun demikian, tetap berbagai keunggulan yang harus dimiliki oleh institusi, khususnya untuk program studi ini masih sangat perlu untuk ditingkatkan sehingga menjadi lebih baik lagi, dan mampu memberikan layanan pendidikan terbaik bagi pengguna jasa pendidikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Citra institusi berdasarkan ekspektasi dari perspektif pengguna jasa pendidikan menunjukkan bahwa, institusi memiliki pencitraan yang tinggi. Semua indikator dicitrakan sangat tinggi diantaranya institusi memiliki pencitraan ke-Islaman yang kuat, kualitas pendidikan yang sangat baik, profesionalisme dosen, kualitas dosen, kekinian materi yang diberikan, dan memiliki keunggulan tertentu sebagai institusi pendidikan tinggi, khususnya dalam hal ini untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit. Di sisi lain, institusi dicitrakan menawarkan biaya pendidikan yang relatif sangat terjangkau. Demikian pula dengan institusi pendidikan yang dicitrakan sudah dikenal publik atau lingkungan pendidikan tinggi.

2. Citra institusi berdasarkan kenyataan dari perspektif konsumen, yaitu institusi dicitrakan cukup baik, namun demikian pencitraan yang diberikan lebih rendah dari ekspektasinya. Secara umum pencitraan cukup baik yang dinilai konsumen primer berdasarkan kenyataannya ini, adalah tercermin dari indikator adanya pencitraan ke-Islaman yang cukup baik, kualifikasi dan profesionalisme dosen, kekinian materi pendidikan yang diberikan, dan citra institusi secara umum yang juga cukup baik. Sedangkan berbagai indikator yang perlu lebih ditingkatkan diantaranya adalah kualitas belajar mengajar, kelengkapan fasilitas pendidikan dan layanannya.
3. Terdapat perbedaan pencitraan antara ekspektasi dengan kenyataan secara berarti atau signifikan, yang artinya bahwa pencitraan institusi yang diharapkan menjadi penguat bagi institusi dalam hal ini untuk program studi magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit, guna lebih meningkatkan kualitas pendidikan dan layanannya, sehingga dapat memberikan pencitraan yang lebih baik lagi sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi ekspektasinya.

5.2 Saran

1. Pencitraan terhadap institusi berdasarkan kenyataannya perlu untuk lebih ditingkatkan terkait dengan aspek *software*, *brainware*, dan *hardware*-nya, khususnya untuk program magister manajemen konsentrasi manajemen rumah sakit pada PPs-Unisba dalam kaitan ini.
2. Peningkatan pencitraan kearah yang lebih baik untuk institusi pendidikan dapat melalui aspek *software*, yaitu dengan menunjukkan kekuatan dari kekhasan atau keunggulan yang dimiliki institusi, kekinian materi kuliah melalui rumusan dan isi kurikulum sesuai dengan yang dibutuhkan bidang ilmu, dan ada upaya peningkatan citra baik dari pemangku kepentingan atau lingkungan publiknya terhadap institusi.
3. Peningkatan pencitraan kearah yang lebih baik juga dapat melalui aspek *brainware*, yaitu melalui peningkatan kualifikasi tenaga pengajar, profesionalisme tenaga pengajar atau dosen, dan profesionalisme tenaga pendukung layanan pendidikan.
4. Peningkatan pencitraan kearah yang lebih baik dapat pula ditingkatkan melalui aspek *hardware*-nya, seperti melalui

penyediaan sarana prasarana fisik atau fasilitas pendidikan, dan infrastruktur fisik lainnya yang dibutuhkan penyelenggara dan pengguna jasa pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (2013). *Strategic Market Management*, 8th ed. Terjemahan oleh David Wijaya, Herwita Titi Sekartaji, Hirson Kumia. *Manajemen Pemasaran Strategis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Barrow, Colin. (2012). *30 Day MBA*. Terjemahan oleh Hari Wahyudi. *30 Hari Menjadi MBA*. Jakarta Selatan: PT. Ufuk Publishing House.
- Kotler, Philip and Bloom, Paul N. (1987). *Marketing Professional Services*. Terjemahan oleh Wilhelmus W. Bakowatun, Buchari Abdullah. *Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional*. Jakarta: CV. Intermedia.
- Kotler, Philip and Fox, Karen F.A. (1995). *Strategic Marketing for educational Institutions*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Muhardi dan Aminuddin Irfani. (2010). *Penggunaan Model Semantic Differential dalam Menilai Daya Tarik Pasar Pendidikan Tinggi (Kasus pada Program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba)*. Laporan Penelitian. Bandung: Program Pascasarjana Unisba.

Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tasya Aspiranti dan Muhardi. (2013). *Penilaian Peluang Pasar, Lingkungan Persaingan, dan Akses Pasar dengan Menggunakan Indeks Daya Tarik Pasar Perspektif Konsumen Primer (Survei pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Islam Bandung)*. Laporan Penelitian. Bandung: Program Pascasarjana Unisba.

LAMPIRAN

**KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN**

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 44 tahun Agus R
 Jenis kelamin: Laki-laki
 Tempat bekerja: RSJ Prov Jabar
 Lama bekerja hingga sekarang: 16 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Temon

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat	X		Y			Keislaman lemah
Kualitas tinggi	X		Y			Kualitas rendah
Biaya mahal			Y		X	Biaya murah
Dosen profesional	X		Y			Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X	Y				Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X		Y			Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	X		Y			Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X		Y			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X		Y			Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X		Y			Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X		Y			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Lembaga tdk bersikap terlalu otoriter ttp mengakomodir keinginan mahasiswa (misalnya dlm hal jadwal kuliah)

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 27 tahun
 Jenis kelamin: Perempuan (wanita)
 Tempat bekerja: Klinik
 Lama bekerja hingga sekarang: 3 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Mencari Penderita

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←-----→				
Keislaman kuat	Xy				Keislaman lemah
Kualitas tinggi		Xy			Kualitas rendah
Biaya mahal			Xy		Biaya murah
Dosen profesional		X		y	Desen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi		Xy			Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X			y	Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	Xy				Lemah informasi
Materi kuliah terkini	Xy				Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik		y		X	Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	Xy				Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat		Xy			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Sistem Perkuliahan bisa dirubah sesuai dengan mahasiswanya dalam hal jadwal kuliah, perkuliahan sebentar waktunya, hanya 14 bulan 4/ S2 (Pascasarjana), dll.

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 48 tahun
 Jenis kelamin: PEREMPUAN
 Tempat bekerja: RUMAH SAKIT
 Lama bekerja hingga sekarang: 20 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: BROSUR

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat	XY					Keislaman lemah
Kualitas tinggi		X	Y			Kualitas rendah
Biaya mahal	Y	X				Biaya murah
Dosen profesional		XY				Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi		XY				Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap		Y	X			Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi		Y	X			Lemah informasi
Materi kuliah terkini		XY				Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	XY					Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *		XY				Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat		XY				Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah sistem kuliah sebentar hanya 14 bulan dan jadwal perkuliahan bisa dirubah.

**KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN**

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 26 tahun
 Jenis kelamin: Perempuan
 Tempat bekerja: RSGM UNPAD
 Lama bekerja hingga sekarang: 3 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Brosur & iklan

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←————→	
Keislamam kuat	X Y	Keislamam lemah
Kualitas tinggi	X Y	Kualitas rendah
Biaya mahal	Y X	Biaya murah
Dosen profesional	Y X	Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	Y X	Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X Y	Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	Y X	Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X Y	Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X Y	Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X Y	Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X Y	Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah dosen enak
Tempat parkir sangat kurang ; WC toilet kurang bersih

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 34 tahun
 Jenis kelamin: LAKI LAKI
 Tempat bekerja: KLINIK PRATAMA
 Lama bekerja hingga sekarang: 10 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Probu dan Spanduk

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislamam kuat	X	Y					Keislamam lemah
Kualitas tinggi	X		Y				Kualitas rendah
Biaya mahal		X		Y			Biaya murah
Dosen profesional			Y	X			Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	Y	X					Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	Y	X					Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi		X	Y				Lemah informasi
Materi kuliah terkini		X		Y			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X			Y			Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *				Y	X		Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X	Y					Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah.....
 Saya belum menemukan keunggulannya.....

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 33 tahun
 Jenis kelamin: LAKI-LAKI
 Tempat bekerja: KUALA LUMPUR, MALAYSIA, NGO
 Lama bekerja hingga sekarang: 4 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: INTERNET

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←-----→				
Keislaman kuat			X	Y	Keislaman lemah
Kualitas tinggi		X	Y		Kualitas rendah
Biaya mahal				Y X	Biaya murah
Dosen profesional	X		Y		Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X		Y		Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X		Y		Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	X			Y	Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X		Y		Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik		X	Y		Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X Y				Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat		X		Y	Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah DORONGAN REKAN SEBAIYA UNTUK GIAT BELAJAR

.....

**KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN**

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 49 tahun
 Jenis kelamin: P
 Tempat bekerja: RS
 Lama bekerja hingga sekarang: 19 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Pimpinan

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←-----→				
Keislaman kuat	X	Y			Keislaman lemah
Kualitas tinggi	X	Y			Kualitas rendah
Biaya mahal		Y		X	Biaya murah
Dosen profesional	X		Y		Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X	Y			Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X		Y		Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	X		Y		Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X	Y			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X	Y			Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X	Y			Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X	Y			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah: Keislaman kuat, waktu kuliah fleksibel

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 25 tahun
 Jenis kelamin: Laki-laki
 Tempat bekerja: Klinik Yayasan
 Lama bekerja hingga sekarang: 2 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Temannya

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←————— —————→				
Keislaman kuat	X		Y		Keislaman lemah
Kualitas tinggi	X	Y			Kualitas rendah
Biaya mahal			Y	X	Biaya murah
Dosen profesional	X	Y			Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X	Y			Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X		Y		Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	X			Y	Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X	Y			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X	Y			Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X		Y		Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X	Y			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah biaya terjangkau, kedekatan dengan tenaga dosen bakti,
Dosen kooperatif, informatif, dan memotivasi.

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 36 tahun
 Jenis kelamin: wanita
 Tempat bekerja: keliri
 Lama bekerja hingga sekarang: 6 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: teman

ISIAN PESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat	X	Y					Keislaman lemah
Kualitas tinggi	X		Y				Kualitas rendah
Biaya mahal	X		Y				Biaya murah
Dosen profesional	X	Y					Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X	Y					Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	X		Y				Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	X	Y					Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X	Y					Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X	Y					Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X		Y				Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X	Y					Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Biaya relatif terjangkau, dosen pasca
hampir semua GSI dekat dengan mahasiswa, dan
semua dosen memotivasi u/ supaya cepat selesai
kuliah

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 54 tahun
 Jenis kelamin: WANITA
 Tempat bekerja: FAKULTAS KEDOKTERAN UNISBA
 Lama bekerja hingga sekarang: 3 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: TEMPAT BEKERJA

ISI AN PESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat	XY					Keislaman lemah
Kualitas tinggi		Y	X			Kualitas rendah
Biaya mahal		XY				Biaya murah
Dosen profesional		XY				Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi		XY				Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap		XY				Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi		XY				Lemah informasi
Materi kuliah terkini		XY				Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik		Y	X			Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *		XY				Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat		Y	X			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah KEUNGGULAN MMRS, BENAR BENAR MENGARAH KAN KE MANAJEMEN RUMAH SAKIT BUKAN KE ILMU EKONOMI.

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 32 tahun
 Jenis kelamin: Laki
 Tempat bekerja: RS MURAHMADYAH
 Lama bekerja hingga sekarang: 2 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: BROWSING

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat	X		Y				Keislaman lemah
Kualitas tinggi	X		Y				Kualitas rendah
Biaya mahal			Y		X		Biaya murah
Dosen profesional	X	Y					Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X	Y					Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap			XY				Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi		X	Y				Lemah informasi
Materi kuliah terkini		X	Y				Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik		XY					Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *		XY					Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat		X	Y				Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah UNIVERSITAS BERBASIS ISLAM
 & LETAK STRATEGIS

**KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN**

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 45 tahun
 Jenis kelamin: Pria
 Tempat bekerja: RS PTPN VIII Subang
 Lama bekerja hingga sekarang: 16 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: teman sejawat

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←-----→				
Keislaman kuat		X/Y			Keislaman lemah
Kualitas tinggi		X/Y			Kualitas rendah
Biaya mahal		X	X		Biaya murah
Dosen profesional	Y	X			Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X	X			Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap		X/Y			Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi		X	X		Lemah informasi
Materi kuliah terkini	Y	X			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik		X	X		Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *		X/Y			Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	Y	X			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Materi kuliah pirsri kesehatan / Rumah Sakit
lebih banyak

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 27 tahun
Jenis kelamin: LARI-LARI
Tempat bekerja: RSGM FKG UNPAD
Lama bekerja hingga sekarang: 4 tahun
Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: teman

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	X	Y	
Keislaman kuat	X	Y	Keislaman lemah
Kualitas tinggi	X/Y		Kualitas rendah
Biaya mahal	X	Y	Biaya murah
Dosen profesional	X/Y		Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X/Y		Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap		Y X	Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	X	Y	Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X/Y		Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X	Y	Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X	Y	Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	X	Y	Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah - suasana keluarganya kental dan baik
- dosen variatif dari berbagai disiplin ilmu
- cukup banyak materi yang aplikatif

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 35 tahun
 Jenis kelamin: Laki-laki
 Tempat bekerja: P.S. Annisa Queen Garut
 Lama bekerja hingga sekarang: 1 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Internet

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat					Keislaman lemah
Kualitas tinggi			XY		Kualitas rendah
Biaya mahal			XY		Biaya murah
Dosen profesional			X		Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi			XY		Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap				XY	Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi		Y	X		Lemah informasi
Materi kuliah terkini	Y	X			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	Y	X			Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X	Y			Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	Y	X			Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Waktu Kuliah Fleksibel, biaya terjangkau

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 24 tahun
 Jenis kelamin: Laki-laki
 Tempat bekerja:
 Lama bekerja hingga sekarang: tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: keluarga

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

	←-----→				
Keislamam kuat	X	Y			Keislamam lemah
Kualitas tinggi		X	Y		Kualitas rendah
Biaya mahal			XY		Biaya murah
Dosen profesional	XY				Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi	X		Y		Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap	XY				Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi	XY				Lemah informasi
Materi kuliah terkini	X			Y	Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik	X		Y		Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *	X		Y		Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat	XY				Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Tersebutnya program MMRS dengan jadwal yang pas

KUESIONER RISET
CITRA INSTITUSI PERSPEKTIF KONSUMEN PRIMER
ANTARA EKSPEKTASI DAN KENYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Umur: 25 tahun
 Jenis kelamin: laki-laki
 Tempat bekerja: Rumah Sahit
 Lama bekerja hingga sekarang: 1/2 tahun
 Informasi program MMRS pertama kali didapat dari: Temannya

ISIAN RESPONDEN

Beri tanda X untuk EKSPEKTASI, dan Y untuk KENYATAAN pada kotak di bahan ini sesuai dengan penilaian mahasiswa terhadap citra institusi Unisba sebagai penyelenggara program Magister Manajemen di Pascasarjana Unisba.

Keislaman kuat	X		Y			Keislaman lemah
Kualitas tinggi		X	Y			Kualitas rendah
Biaya mahal	X		Y			Biaya murah
Dosen profesional		X	Y			Dosen kurang profesional
Kualifikasi dosen tinggi		X	Y			Kualifikasi dosen kurang
Fasilitas kuliah lengkap		X	Y			Fasilitas kuliah minim
Kaya informasi			X	Y		Lemah informasi
Materi kuliah terkini		X	Y			Materi kuliah tertinggal
Dikenal publik			X	Y		Kurang dikenal publik
Memiliki keunggulan *			X	Y		Tidak memiliki keunggulan
Citra institusi kuat			X	Y		Citra institusi lemah

*Keunggulannya adalah Memiliki cukup banyak jurusan pasca-sarjana & keislaman yg cukup kuat