

LAPORAN
PENELITIAN UNGGULAN FAKULTAS (PUF)

**KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS
TRISAKTI**

TIM PENELITIAN

Nico Lukito, S.E., M.M., CMA.	(0306017004)	Ketua
Prof. Farah Margaretha Leon, S.E., M.E., Ph.D.	(0323116001)	Anggota
Dr. Kurniawati, S.E., M.M.	(0316097001)	Anggota
Dr. Ryan Corinus Dato Matheos, S.E., M.E.	(8914000020)	Anggota
Hendra Gunawan, S.E., M.M., CHRMP.	(0316036907)	Anggota
Andri Sebastian Pongoh	122012211045	Anggota



MANAJEMEN
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS TRISAKTI
2022/2023



**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN
TAHUN AKADEMIK 2022/2023
0451/PUF/FEB/2022-2023**

1. **Judul Penelitian** : KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB
UNIVERSITAS TRISAKTI
2. **Skema Penelitian** : Penelitian Unggulan Fakultas (PUF)
3. **Ketua Tim Pengusul**
- a. Nama : Nico Lukito, S.E., M.M., CMA.
- b. NIDN : 0306017004
- c. Jabatan/Golongan : Asisten Ahli/III-B
- d. Program Studi : MANAJEMEN
- e. Perguruan Tinggi : Universitas Trisakti
- f. Bidang Keahlian : Manajemen Pemasaran
Perumahan Mahkota Simprug B.7 No.12 Gaga, Larangan, Kota
Tangerang, Banten
- g. Alamat Kantor/Telp/Fak/surel :
nicolukito@trisakti.ac.id
4. **Anggota Tim Pengusul**
- a. Jumlah anggota : Dosen 4 orang
- b. Nama Anggota 1/bidang keahlian : Prof. Farah Margaretha Leon, S.E., M.E., Ph.D./Manajemen Keuangan
- c. Nama Anggota 2/bidang keahlian : Dr. Kurniawati, S.E., M.M./Manajemen
- d. Nama Anggota 3/bidang keahlian : Dr. Ryan Corinus Dato Matheos, S.E., M.E./Manajemen Pembangunan
Berkelanjutan
- e. Nama Anggota 4/bidang keahlian : Hendra Gunawan, S.E., M.M., CHRMP./Human Resources Management
- f. Jumlah mahasiswa yang terlibat : 1 orang
- g. Jumlah alumni yang terlibat : 0 orang
- h. Jumlah laboran/admin : 1 orang
5. **Waktu Penelitian**
- Bulan/Tahun Mulai : September 2022
- Bulan/Tahun Selesai : Juni 2023
6. **Luaran yang dihasilkan** :
- Hak Kekayaan Intelektual
- Publikasi di Jurnal
7. **Biaya Total** : Rp20.000.000,-
(Dua Puluh Juta)

Dekan



Dr. Yolanda Masnita, M.M.
NIDN: 0323066801

Jakarta, 20 September 2023
Ketua Tim Pengusul



Nico Lukito, S.E., M.M., CMA.
NIDN: 0306017004

Direktur




Prof. Dr. Ir. Astri Rinanti, M.T., IPM
NIDN: 0308097001

IDENTITAS PENELITIAN

Skema Penelitian	: Penelitian Unggulan Fakultas (PUF)
Judul Penelitian	: KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS TRISAKTI
Fokus Penelitian	: Green Society
Rumpun Penelitian	: Green design & Livable Space
Mata Kuliah yang terkait	: Manajemen Pemasaran
Topik Pengabdian kepada Masyarakat yang terkait	: KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS TRISAKTI

Tim Peneliti

Peneliti	NIK/ NIM	Posisi	Status	Program Studi	Fakultas
Nico Lukito, S.E., M.M., CMA.	2618	Ketua	Dosen Trisakti	MANAJE MEN	FEB
Prof. Farah Margaretha Leon, S.E., M.E., Ph.D.	1396	Anggota	Dosen Trisakti	MAGISTE R MANAJE MEN	FEB
Dr. Kurniawati, S.E., M.M.	2509	Anggota	Dosen Trisakti	MAGISTE R MANAJE MEN	FEB
Dr. Ryan Corinus Dato Matheos, S.E., M.E.	31720330 05800009	Anggota	Dosen Trisakti	MAGISTE R MANAJE MEN	FEB
Hendra Gunawan, S.E., M.M., CHRMP.	122129	Anggota	Dosen Trisakti	MANAJE MEN	FEB
Andri Sebastian Pongoh	12201221 1045	Anggota	Mahasiswa Trisakti	MAGISTE R MANAJE MEN	FEB
Muhammad Arief	31710401 05000002	Anggota	Laboran/Ad min Trisakti	MAGISTE R MANAJE MEN	FEB

Lokasi dan atau Tempat Penelitian	: Jl. Kyai Tapa No.1 Grogol, Grogol, Grogol Petamburan, Jakarta Barat, Dki Jakarta
Masa Penelitian	
Mulai	: September 2022
Berakhir	: Juni 2023
Dana diusulkan	: Rp20.000.000,-
Sumber Pendanaan	: 5.2.03.08.01
Target Kesiapterapan Teknologi	: TKT 3
Produk Inovasi	:
Luaran	: Hak Kekayaan Intelektual Publikasi di Jurnal

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Identitas Penelitian	iii
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL.....	2
DAFTAR GAMBAR.....	3
RINGKASAN PENELITIAN	4
BAB 1. PENDAHULUAN.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	11
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	2
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	7
DAFTAR PUSTAKA.....	8
LAMPIRAN 1. ROAD MAP PENELITIAN	10
LAMPIRAN 2. LUARAN PENELITIAN.....	13

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 1	Instrumen Kuesioner Penelitian.....	
Tabel 2	Umpan Balik Mitra.....	
Tabel 3	Keberlanjutan Kerjasama Dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti Di Masa Yang Akan Datang...	
Tabel 4	Saran Kemajuan Dan Perbaikan Kerjasama.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1	Jenis Kelamin.....	
Gambar 2	Bidang Usaha Mitra.....	
Gambar 3	Jenis Kerja Sama.....	

RINGKASAN PENELITIAN

Tridharma Perguruan Tinggi adalah kewajiban yang terdapat dalam perguruan tinggi. Kewajiban Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti bagi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan dan pengabdian kepada masyarakat. Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti bekerjasama dengan beberapa pihak seperti pemerintah, perusahaan swasta, asosiasi, lembaga swadaya masyarakat, Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM), praktisi, akademisi, dan juga masyarakat umum. Pada kegiatan pendidikan dan pengajaran, program studi secara rutin menyelenggarakan kuliah umum yang mendatangkan praktisi dibidangnya atau akademisi ahli yang berpengalaman. Sedangkan pada kegiatan penelitian, program studi telah dipercaya oleh beberapa perusahaan nasional maupun swasta untuk melakukan riset terkait persoalan manajemen di perusahaannya. Begitu pula pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), beberapa mitra UMKM telah mengajukan permohonan bantuan dalam hal *sharing* ilmu, wawasan, pengalaman, dan keterampilan guna meningkatkan usaha atau bisnisnya. Secara rutin setiap semester, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan oleh setiap dosen dalam bentuk penyuluhan dan pelatihan.

Berdasarkan paparan pada latar belakang penelitian di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan mitra Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mitra Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Manfaat penelitian bagi Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti dijadikan referensi dalam pengambilan keputusan yang terkait dengan kebijakan pengelolaan kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat guna peningkatan kepuasan mitra kerjasama. Bagi Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti dapat membantu pengelola Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti mengetahui kelemahan dan kekuatan dari bagian kerjasama dan juga kelemahan dan kekuatan kompetensi dosen sehingga menjadi umpan balik untuk meningkatkan koordinasi, komunikasi, rancangan penugasan dosen, dan rancangan pengembangan keahlian dosen. Bagi akademisi dan praktisi hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bagi pengembangan teori *service quality*.

Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive research*. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif ini dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata yang sedang berlangsung. Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah para praktisi/akademisi, kelompok UMKM, LSM, asosiasi, industri, pemerintahan, masyarakat dan lainnya. Metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pertimbangan dimana sampel yang dipilih didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan Software SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil olah data kemudian akan dianalisis. Selanjutnya hasil analisis disajikan dalam bentuk proporsi.

Untuk *Road Map* penelitian pribadi sesuai dengan *Road Map* saya tahun 2020-2023 dimana saya melakukan penelitian *consumer behavior*. Untuk *Road Map* penelitian fakultas sesuai dimana untuk rumpun penelitian adalah *green design & livable space*, bidang unggulan *green society*, dan rencana induk nasional adalah sosial humaniora, seni budaya, pendidikan. Publikasi di Jurnal - Nasional Terakreditasi dan Hak Kekayaan Intelektual – Hak Cipta

Kata Kunci :

Mitra, Layanan Kerjasama, Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, yang dikenal dengan istilah Tridharma Perguruan Tinggi. Pada pendidikan dan pengajaran, Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti mengacu pada KKNI (Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia), dan mengembangkan penyusunan kurikulum berbasis *Outcome Based Education* (OBE). OBE adalah teori pendidikan yang mendasarkan setiap bagian dari sistem pendidikan dengan berfokus pada kompetensi lulusan (*outcome*). Di akhir proses pendidikan, setiap mahasiswa diharapkan telah memiliki kompetensi sebagai lulusan master di bidang manajemen.

Penelitian di perguruan tinggi diarahkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) merupakan kegiatan *civitas academica* dalam mengamalkan dan membudayakan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Sesuai amanat Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Perguruan Tinggi merupakan suatu kegiatan yang terprogram dalam membentuk dosen yang memiliki kompetensi sesuai dengan harapannya. Sebagai upaya tersebut dibutuhkan standar mutu dalam memenuhi dan meningkatkan kualitas hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang pada akhirnya melahirkan

Dalam melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi, Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti bekerjasama dengan beberapa pihak seperti pemerintah, perusahaan swasta, asosiasi, lembaga swadaya masyarakat, UMKM, praktisi, akademisi, dan juga masyarakat umum. Pada kegiatan pendidikan dan pengajaran, program studi secara rutin menyelenggarakan kuliah umum yang mendatangkan praktisi dibidangnya, atau akademisi ahli yang berpengalaman. Sedangkan pada kegiatan penelitian, program studi telah dipercaya oleh beberapa perusahaan nasional maupun swasta untuk melakukan riset terkait persoalan manajemen di perusahaannya. Begitu pula pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat, beberapa mitra Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) telah mengajukan permohonan bantuan dalam hal *sharing* ilmu, wawasan, pengalaman, dan ketrampilan guna meningkatkan usaha atau bisnisnya. Secara rutin setiap semester, kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan oleh setiap dosen dalam bentuk penyuluhan dan pelatihan.

Salah satu cara program studi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dibandingkan program studi lain atau program studi sejenis di perguruan tinggi lainnya. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar diterima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Maka, kualitas layanan jasa sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau kepentingan pelanggannya secara konsisten

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Melalui penelitian ini dapat diketahui kekuatan dan kelemahan layanan khususnya bagian kerjasama program studi, dan juga kompetensi dosen. Rekomendasi perbaikan dapat di identifikasikan dengan tepat agar dapat menciptakan layanan prima bagi mitra.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan pada latar belakang penelitian di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah bidang kerjasama Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin atau merintis kerjasama dengan kepuasan mitra?
2. Apakah proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan dengan kepuasan mitra?
3. Apakah Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan dengan kepuasan mitra?
4. Apakah kerjasama dengan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti berjalan sesuai dengan yang diharapkan dengan kepuasan mitra?
5. Apakah implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan kepuasan mitra?
6. Apakah pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku sesuai dengan kepuasan mitra?
7. Apakah Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti akan melanjutkan kerjasama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan) dengan kepuasan mitra?
8. Apakah sumber daya manusia yang ada di Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama ini dengan kepuasan mitra?
9. Apakah sumber daya manusia dari Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti yang bekerjasama dengan institusi bapak atau ibu bekerja secara profesional dengan kepuasan mitra?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah bidang kerjasama Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin atau merintis kerjasama dengan kepuasan mitra.
2. Untuk mengetahui apakah proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan dengan kepuasan mitra.
3. Untuk mengetahui apakah Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan dengan kepuasan mitra.
4. Untuk mengetahui apakah kerjasama dengan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti berjalan sesuai dengan yang diharapkan dengan kepuasan mitra.
5. Untuk mengetahui apakah implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan kepuasan mitra.
6. Untuk mengetahui apakah pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku sesuai dengan kepuasan mitra.
7. Untuk mengetahui apakah Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti akan melanjutkan kerjasama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan) dengan kepuasan mitra.

8. Untuk mengetahui apakah sumber daya manusia yang ada di Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama ini dengan kepuasan mitra.
9. Untuk mengetahui apakah sumber daya manusia dari Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti yang bekerjasama dengan institusi bapak atau ibu bekerja secara professional dengan kepuasan mitra

1.4. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan pada mitra Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti.

1.5. Kaitan Penelitian dengan Road Map Penelitian Pribadi dan Road Map Penelitian Fakultas

Untuk *Road Map* penelitian pribadi sesuai dengan *Road Map* saya tahun 2020-2023 dimana saya melakukan penelitian *consumer behavior*. Untuk *Road Map* penelitian fakultas sesuai dimana untuk rumpun penelitian adalah *green design & livable space*, bidang unggulan *green society*, dan rencana induk nasional adalah *social humaniora*, seni budaya, pendidikan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Reputasi Institusi

Reputasi adalah: (a) penilaian pemangku kepentingan atas kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapannya, (b) sistem kolektif kepercayaan subjektif di antara anggota kelompok sosial, (c) kepercayaan kolektif yang ada di bidang organisasi (d) visibilitas dan stabilitas media yang diperoleh oleh perusahaan dan (e) representasi kolektif yang ada di benak banyak orang tentang suatu organisasi dari waktu ke waktu (Alessandri et al., 2006). Eckert (2017) mengatakan bahwa reputasi perusahaan relatif stabil dan bersifat jangka panjang sebagai hasil penilaian kolektif oleh pihak luar atas tindakan dan pencapaian suatu perusahaan. Hoffmann et. al. (2016), reputasi mencerminkan bonafiditas perusahaan. Josang et. al. (2007) mendefinisikan reputasi sebagai sesuatu yang sering diungkapkan atau diyakini tentang karakter atau sikap seseorang.

Reputasi universitas adalah pengakuan atau penilaian subjektif dan kolektif para pemangku kepentingan terhadap universitas, yang menunjukkan pandangan, sikap, evaluasi, tingkat kepercayaan, kekaguman, perasaan baik, dan penghargaan terhadap universitas dari waktu ke waktu sebagai hasil dari universitas tindakan masa lalu, yang dapat berkontribusi pada pencapaian keunggulan kompetitif berkelanjutan universitas (Lupiyoadi, 2016). Menurut Aula dan Tienari (2011), reputasi universitas dapat dibangun dengan berbagai cara: signifikansi sosial, inovasi interdisipliner, dan pemutusan simbolis dengan masa lalu. Tanamkan cita-cita menjadi universitas top dunia dan bangun universitas interdisipliner unik yang mendorong inovasi yang relevan dengan praktik bisnis melalui penelitian dan pengajaran terbaik.

2.2. Kualitas Layanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah tindakan yang dilakukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan stakeholders atau pelanggannya dimana hal ini tentu akan menunjang keberhasilan suatu Perguruan Tinggi pula. Menurut Freeman dalam Wakka (2014), *Stakeholders* didefinisikan sebagai pihak-pihak yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi (menerima dampak) oleh keputusan yang diambil. Menurut Kotler dan Fox (1995), para stakeholders universitas terdiri dari antara lain: peserta didik/mahasiswa baik yang aktual maupun potensial, badan akreditasi, orang tua/wali, dosen, peneliti, karyawan serta staf pimpinan, dewan penyantun, universitas sejenis, pemasok, organisasi bisnis dan publik, yayasan, alumni, masyarakat setempat dan media masa.

Definisi mutu jasa adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Zeithaml & Bitner (2018) jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) serta bersifat tidak berwujud. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan Kotler, Keller & Chernev (2022) mendefinisikan layanan sebagai setiap perilaku atau tindakan yang terjadi pada kontak antara dua pihak yaitu penyedia dan penerima dan disertai proses timbal balik yang tidak berwujud.

Pada konteks institusi pendidikan, kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* – Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Ini melibatkan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, menawarkan keandalan dalam menangani masalah layanan pelanggan, melakukan layanan dengan benar pada kali pertama, memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan, memelihara

catatan bebas kesalahan, dan mempekerjakan karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

2. *Responsiveness* - Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Hal ini mencakup pemberian informasi kepada pelanggan tentang kapan layanan akan diberikan, memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, kesiapan untuk membantu pelanggan, dan menunjukkan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan.
3. *Assurance* - Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri. Karyawan yang menunjukkan jaminan menanamkan kepercayaan pada pelanggan dan konsisten sopan sehingga membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi.
4. *Empathy* - Memberikan perhatian yang penuh perhatian dan individual kepada pelanggan. Hal ini mencakup pemberian perhatian individual kepada pelanggan, berurusan dengan pelanggan dengan cara yang penuh perhatian, memberikan yang terbaik bagi pelanggan kepentingan, memahami kebutuhan pelanggan, dan menawarkan jam kerja yang nyaman.
5. *Tangibles* - Penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi. *Tangibles* meliputi peralatan yang modern, fasilitas yang menarik, karyawan yang rapi, profesional penampilan, dan materi yang menarik secara visual terkait dengan layanan

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa. Kualitas layanan prima akan mendorong terciptanya *brand image* dalam pikiran pengguna layanan. *Brand image* diartikan sebagai sekumpulan asosiasi *brand* yang terbentuk di benak konsumen. Pengguna layanan dalam hal ini mitra program studi yaitu: praktisi/akademisi, kelompok UMKM, LSM, asosiasi, industri, pemerintahan, masyarakat dan lainnya. yang memiliki persepsi tentang Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti sebagai cerminan asosiasi atribut produk layanan dalam pikirannya. *Product attributes* (Atribut produk) adalah fitur-fitur yang menjadi ciri deskriptif produk atau jasa apa yang dipikirkan konsumen tentang segala hal yang terlibat dalam suatu produk atau jasa dengan pembelian atau konsumsi seperti kemasan, isi produk, harga, rasa, dan lain-lain. *Benefit* bagi konsumen adalah nilai pribadi yang dirasakan oleh konsumen terhadap atribut produk atau jasa dan apa yang bisa diberikannya.

Kepuasan konsumen tercipta saat persepsi konsumen memenuhi harapan konsumen. Jika tidak sesuai dengan harapan konsumen, konsumen akan langsung tidak puas. Sebaliknya jika performa sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan senang. Kepuasan konsumen/ketidakpuasan adalah respon konsumen dalam pengalaman konsumsi khusus untuk dijadikan evaluasi perbedaan yang dirasakan konsumen antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah akuisisi. Kepuasan konsumen berarti juga suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak memahami dengan tepat harapan konsumennya. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi konsumen yang berbeda.

2.3. Kepuasan Mitra

Menurut Lupiyoadi (2016) pelanggan adalah individu yang secara terus menerus datang ke tempat yang sama secara berulang-ulang untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut karena terbiasa membeli barang atau jasa di suatu tempat. Pelanggan dimaksud dalam penelitian ini adalah mitra program studi. Kepuasan mitra akan memberikan dampak pada reputasi (*brand image*)

program studi dan peningkatan kerjasama program studi dengan mitra lainnya. Kerjasama program studi dengan mitra, tidak hanya dalam kegiatan pelatihan dan penyuluhan sebagai bentuk Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) tetapi juga kerjasama penelitian yang akan memberikan sumber finansial kedua bagi program studi selain dari *tuition fee* mahasiswa.

Kepuasan didefinisikan sebagai persepsi pemenuhan yang menyenangkan dari suatu layanan (Oliver, 1997). Diketahui bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan (Parasuraman et al., 1986). Berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah faktor pribadi yang berhubungan dengan peserta didik dan faktor kelembagaan yang berhubungan dengan pengalaman pendidikan (Stokes, 2003), dan faktor kelembagaan termasuk gaya mengajar, kualitas pengajaran (Debourgh, 2003), kualitas dan ketepatan waktu, umpan balik dari instruktur, interaksi dengan teman sekelas (Fredericksen et al., 2000) dan sarana prasarana (Helgesen, 2007). Menurut Salis (2012) pada perguruan tinggi sebagai pelanggan adalah mahasiswa dan jika mahasiswa puas dengan perkuliahannya maka mereka akan tertarik dan rajin mengikuti perkuliahan. Sama halnya dengan mitra program studi, jika mitra puas akan layanan kerjasama yang diterima, maka mitra akan semakin tertarik untuk melanjutkan kerjasama berikutnya dalam berbagai bidang kegiatan. Tidak hanya kegiatan pengabdian seperti penyuluhan, tetapi juga kegiatan yang menghasilkan uang seperti menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan, atau kegiatan penelitian.

2.4. Kepuasan Mitra Terhadap Layanan

Kepuasan terhadap layanan program studi dapat tercipta dengan menerapkan konsep *Total Quality Management* (TQM) menurut Murtanto, Yanti & Warsindah (2018). TQM memuat tiga prinsip utama yang dijadikan acuan untuk menetapkan kinerja program studi. Pertama, adanya keyakinan dan keteguhan hati untuk meningkatkan kualitas jasa secara kontinyu dalam kerjasama mitra terkait penelitian, pendidikan dan pengajaran, serta Pengabdian kepada Masyarakat (PkM). Kedua, adanya peningkatan kerjasama dengan mitra secara kontinyu, berlanjut berkesinambungan secara efektif dan efisien. Kerjasama yang dimaksud adalah kerjasama yang terus menerus sehingga menghasilkan *outcome* yang bermanfaat dan menguntungkan bagi kedua belah pihak. Ketiga melakukan perubahan di Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti dengan menyertakan dan melibatkan masyarakat untuk ikut berpartisipasi.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan selama 9 bulan, dimulai Oktober 2022 - Juni 2023, Tempat Penelitian di DKI Jakarta.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah *descriptive research*. Penelitian dengan menggunakan metode deskriptif ini dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata yang sedang berlangsung.

Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah para praktisi atau akademisi, kelompok UMKM, LSM, asosiasi, industri, pemerintahan, masyarakat dan lainnya.

Metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan pertimbangan dimana sampel yang dipilih didasarkan pada kriteia-kriteria tertentu.

Instrumentasi

Instrumen yang digunakan selain profil mitra juga berupa pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 1. Instrumen Kuesioner Penelitian

Profil Mitra

1	Nama	:	
2	Jenis kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
3	Nama Perusahaan/Institusi/Asosiasi	:	
4	Bidang Perusahaan/Asosiasi/Institusi saat ini	:	<input type="checkbox"/> Forum Praktisi/Akademisi
			<input type="checkbox"/> Kelompok UMKM
			<input type="checkbox"/> Industri
			<input type="checkbox"/> Pemerintahan
			<input type="checkbox"/> LSM
			<input type="checkbox"/> Masyarakat
			<input type="checkbox"/> Lainnya:
5	Jabatan di Perusahaan/Asosiasi/Institusi saat ini	:	
6	Alamat Perusahaan/Institusi/Asosiasi, Kode Pos, no telp, no fax	:	
7	Nomor Telp	:	
8	Email	:	
9	Jenis Kerjasama	:	<input type="checkbox"/> Pendidikan dan Pengajaran
			<input type="checkbox"/> Penelitian
			<input type="checkbox"/> Pengabdian Kepada Masyarakat
			<input type="checkbox"/> Lainnya:

Umpan Balik Mitra

No	Pertanyaan	
1	Apakah bidang kerjasama program studi Magister Manajemen merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
2	Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
3	Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
4	Kerjasama dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti berjalan sesuai dengan yang diharapkan	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
5	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
6	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
7	Kami akan melanjutkan kerjasama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
8	SDM yang ada di Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasamaini	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju

9	SDM dari Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti yang bekerjasama dengan institusi Bpk/Ibu bekerja secara profesional	<input type="checkbox"/> Sangat Puas/Sangat Setuju <input type="checkbox"/> Puas/Setuju <input type="checkbox"/> Cukup Puas/Cukup Setuju <input type="checkbox"/> Kurang Puas/Kurang Setuju
10	Apakah pada instansi Bpk/Ibu masih ada bentuk kerjasama yang masih bisa dikerjakamakan dengan pihak Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti.	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
11	Jika ada mohon disebutkan secara singkat	
12	Bagi asosiasi, berdasarkan kerjasama pendidikan dan pengajaran (kurikulum) apakah kurikulum di Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti perlu dikembangkan untuk dunia kerja di masa mendatang?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
13	Mohon Bpk/Ibu berkenan menyebutkan hal-hal yang dibutuhkan oleh institusi dalam kaitannya dengan keberlanjutan kerjasama dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti di masa yang akan datang	
14	Tuliskan saran untuk kemajuan kami dan perbaikan kerjasama di masa yang akan datang	

3.3. Metode Analisis

Data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan Software SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil olah data kemudian akan dianalisis. Selanjutnya hasil analisis disajikan dalam bentuk proporsi.

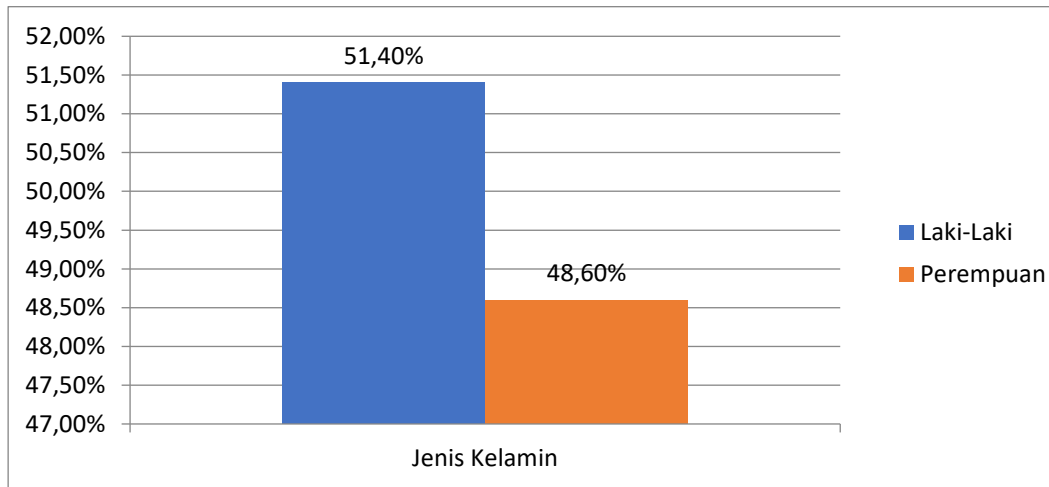
3.4. Indikator Capaian Penelitian

Publikasi di Jurnal - Nasional Terakreditasi dan Hak Kekayaan Intelektual – Hak Cipta

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Demografi Responden

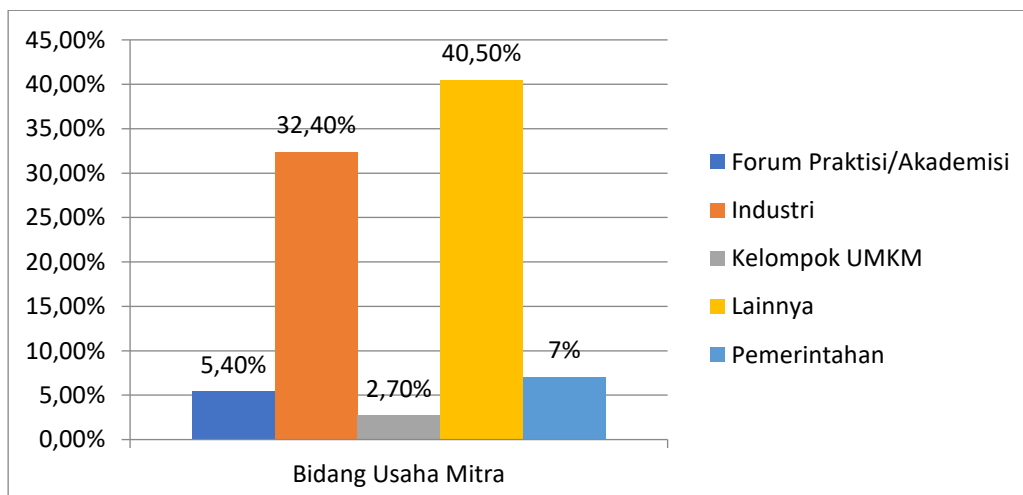
4.1.1 Profil Mitra



Gambar 1: Jenis Kelamin

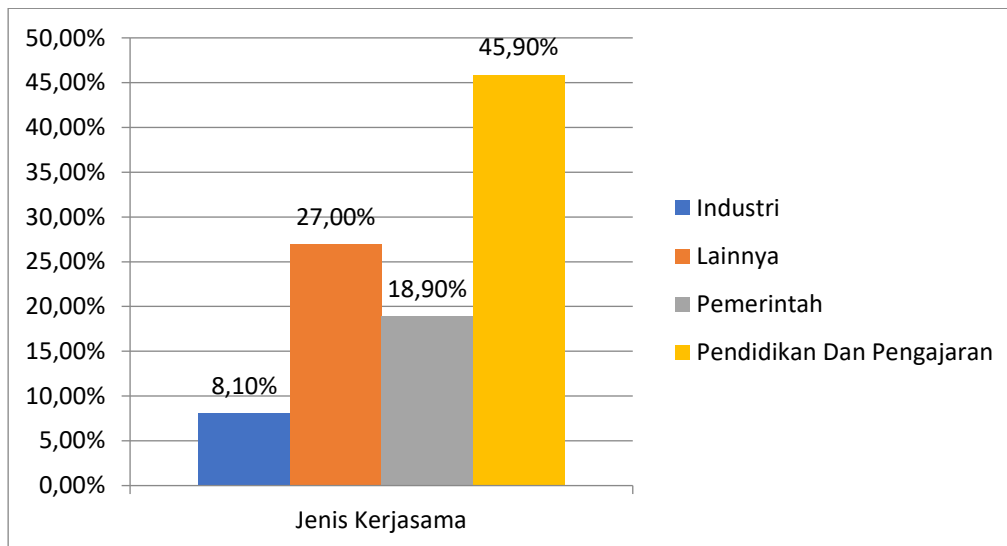
Hasil dari kuesioner kepada mitra yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 37 orang yang terdiri dari laki-laki 51.40% dan wanita 48.60% dilihat pada gambar 1. Mitra yang berpartisipasi dalam survei ini bergerak di bidang forum praktisi dan akademisi, industri, UMKM, pemerintahan serta lainnya.

Pada gambar 2 dari hasil survei dilihat bahwa mitra terbesar pada bidang lainnya sebesar 40.50%, kemudian mitra pada bidang industri sebesar 32.40%, mitra pada bidang pemerintahan sebesar 7%, dan mitra pada bidang forum praktisi/akademis sebesar 5.40% dan mitra yang terkecil pada bidang UMKM sebesar 2.70%.



Gambar 2. Bidang Usaha Mitra

Pada gambar 3 menggambarkan jenis kerjasama yang dilakukan mitra dengan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Dari gambar tercermin kerjasama dalam bidang industri sebanyak 8.1%, bidang lainnya 27%, bidang pemerintahan 18.9% dan bidang pendidikan dan pengajaran sebanyak 45.90%.



Gambar 3: Jenis Kerja Sama

4.2 Analisis Hasil Penelitian

Tabel. 2. Umpan Balik Mitra

No	Pertanyaan		Sangat Puas/ Sangat Setuju	Puas/ Setuju	Cukup Puas/ Cukup Setuju	Kurang Puas/ Kurang Setuju
1.	Apakah bidang kerjasama Program Studi Magister Manajemen merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama.	:	8	14	14	1
			21,6%	37,8%	37,8%	2,7%
2.	Proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS) cepat dan sesuai harapan.	:	6	20	10	1
			16,2%	54,1%	27%	2,7%
3.	Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti memberikan pendampingan terhadap kebutuhan kerjasama yang kami harapkan.	:	8	19	8	2
			21,6%	51,4%	21,6%	5,4%

4.	Kerjasama dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti berjalan sesuai dengan yang diharapkan.	:	11	17	8	1
			29.7%	45.9%	21.6%	2.7%
5.	Implementasi kerjasama sesuai dengan perjanjian kerjasama	:	8	20	7	2
			21.6%	54.1%	18.9%	5.4%
6.	Pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku.	:	8	19	9	1
			21.6%	54.1%	24.3%	2.7%
7.	Kami akan melanjutkan kerjasama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan)	:	9	22	6	-
			24%	59.5%	16.2%	-
8.	SDM yang ada di Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti sesuai dengan keahlian yang kami harapkan dalam menjalin kerjasama ini.	:	12	20	4	1
			32.4%	54.1%	10.8%	2.7%
9.	SDM dari Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti yang bekerjasama dengan institusi Bpk/Ibu bekerja secara professional.	:	11	18	5	3
			29.7%	48.6%	13.5%	8.1%

Tabel 2 menggambarkan umpan balik yang diberikan mitra kepada Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Secara umum mitra menilai kerjasama telah berjalan dengan baik dan bersedia untuk tetap menjalin kerjasama. Pada poin 1 menggambarkan bidang kerjasama Program Studi Magister Manajemen merespon dengan baik dalam usaha untuk menjalin/merintis kerjasama, 21.6% menjawab sangat setuju dan 37.8% responden menjawab setuju. Pada poin 2 mengenai persepsi mitra dalam proses pembuatan nota kesepahaman (MoU) dan perjanjian kerjasama (PKS), 54.1% mitra menilai setuju prosesnya cepat dan sesuai harapan dan 21.6% mitra menilai sangat setuju. Pada poin 3 mengenai pendampingan yang diberikan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti terhadap kebutuhan kerjasama, sebanyak 54.1% mitra menilai setuju dan sesuai harapan. Pada poin 4 memberikan gambaran kerjasama yang terjalin antara mitra dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti sesuai dengan yang diharapkan, sebanyak 45.9% mitra menilai setuju. Pada poin 5, 6 dan 7 memberikan gambaran bahwa implementasi kerjasama yang dijalankan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti dengan mitra sesuai dengan perjanjian. Mitra setuju bahwa pelaporan hasil kerjasama sesuai dengan kemufakatan dan aturan yang berlaku. Selanjutnya mitra bersedia untuk melanjutkan kerjasama pada tahun-tahun selanjutnya (sesuai kebutuhan). Pada poin 8 dan 9 memberikan gambaran menurut persepsi mitra dalam menjalin kerjasama, sumber daya manusia yang ada di Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti bekerja secara professional dan sesuai dengan keahlian yang diharapkan.

Tabel 3. Keberlanjutan Kerjasama Dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti Di Masa Yang Akan Datang

Uraian	Jumlah (Responden)
Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti memberikan lebih	1

banyak lagi dosen-dosen praktisi sehingga bisa sharing <i>know how</i> . Menyiapkan jenis-jenis sertifikasi yang dibutuhkan oleh pasar kerja baik diakui Nasional atau Internasional.	
Akses Masuk Lembaga Pemerintah, Politik, BUMN dan Perusahaan Multinasional lebih mudah.	1
Sudah cukup kerjasamanya.	1
Fasilitas KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) perlu ditingkatkan.	1
Jumlah angka SKKE (Satuan Kredit Kegiatan Ekstrakurikuler) bagi mahasiswa S2 kelas khusus diturunkan karena keterbatasan waktu di hari kerja untuk mengumpulkan SKKE (Satuan Kredit Kegiatan Ekstrakurikuler).	1
Kerjasama dalam studi banding lebih ditingkatkan.	1
Lebih responsif dalam menangani permasalahan maupun menjawab informasi yang dibutuhkan.	1
Menjalin banyak kemitraan dengan berbagai <i>stakeholder</i> .	1
Pendekatan dengan industri untuk <i>co-value creation research</i> agar adanya sinkronisasi antar perkembangan pendidikan dengan implementasi institusi.	1
Penyesuaian materi dengan industri saat ini.	1
Perlengkapan perlu diperbaiki.	1
Semakin mendengarkan keluh kesah pihak internal kampus	1

Tabel 3 menggambarkan keberlanjutan kerjasama dengan Magister Manajemen FEB Universitas trisakti di masa yang akan datang yang dibutuhkan oleh institusi. Sebanyak 37 responden yang diminta saran keberlanjutan kerjasama dengan Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti yang mengisi hanya 12 responden sisanya 25 responden tidak mengisi. Magister Manajemen Universitas Trisakti memberikan lebih banyak lagi dosen-dosen praktisi sehingga bisa sharing know how. Menyiapkan jenis-jenis sertifikasi yang dibutuhkan oleh pasar kerja baik diakui Nasional atau Internasional. Perlu pendekatan dengan berbagai industri untuk *co-value creation research* agar adanya sinkronisasi antar perkembangan pendidikan dengan implementasi institusi dan juga perlu penyesuaian materi dengan industri saat ini. Menjalin banyak kemitraan dengan berbagai stakeholder. Jumlah angka SKKE (Satuan Kredit Kegiatan Ekstrakurikuler) bagi mahasiswa S2 kelas khusus diturunkan karena keterbatasan waktu di hari kerja untuk mengumpulkan SKKE (Satuan Kredit Kegiatan Ekstrakurikuler). Lebih responsif dalam menangani permasalahan maupun menjawab informasi yang dibutuhkan dan semakin mendengarkan keluh kesah pihak internal kampus.

Tabel 4
Saran Kemajuan Dan Perbaikan Kerjasama

Uraian	Jumlah (Responden)
1. Kualitas dosen sangat baik dan sangat puas, interaktif terjadi dengan baik.	1
2. Administrasi kurang sistematis dan sedikit membingungkan. Contoh: Sudah seleyaknya semua mahasiswa baru mendapat KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) di maximum minggu pertama	

saat mulai kelas.	
3. Fasilitas cukup baik.	
Bagian admin S2 lebih cepat dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan mahasiswa dan pertahankan kelas khusus karena sangat membantu bagi mahasiswa yang bekerja.	1
Dalam kegiatan belajar mengajar dapat memberikan studi kasus yang lebih relevan dan <i>up to date</i> dengan kondisi industri saat ini.	1
Fasilitas KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) yang perlu segera ditingkatkan.	1
Kerjasama studi banding untuk mahasiswa dan mahasiswi ke <i>trade center</i> /pasar <i>modern</i> melihat analisa dan perkembangan pasar saat ini	1
Lebih mensosialisasikan secara <i>continue</i> program studi.	1
Lebih responsif dalam menangani permasalahan maupun menjawab informasi yang dibutuhkan.	1
Menyiapkan <i>resource</i> yg unggul dalam persiapan <i>co-value creation research</i> Universitas Trisakti dengan institusi.	1
Pembelajaran terkait perkembangan era digitalisasi.	1

Pada tabel 4 menggambarkan saran kemajuan dan perbaikan kerjasama, saran mitra terhadap kerjasama yang telah terjalin. Sebanyak 37 responden yang diminta saran kemajuan dan perbaikan kerjasama yang mengisi hanya 12 responden sisanya 25 responden tidak mengisi. Mitra memberikan pendapat bahwa kualitas dosen sangat baik dan sangat puas, interaktif terjadi dengan baik. Adanya keluhan administrasi kurang sistematis dan sedikit membingungkan. Contoh: Sudah selayaknya semua mahasiswa baru mendapat KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) di maximum minggu pertama saat mulai kelas. Fasilitas yang tersedia cukup baik. Mitra mengatakan bahwa bagian administrasi S2 harus lebih cepat dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan mahasiswa dan pertahankan kelas khusus karena sangat membantu bagi mahasiswa yang bekerja. Kegiatan belajar mengajar dapat memberikan studi kasus yang lebih relevan dan *up to date* dengan kondisi industri saat ini dan fasilitas KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) yang perlu segera ditingkatkan. Perlu juga ditingkatkan kerjasama studi banding untuk mahasiswa ke *trade center*/pasar *modern* melihat analisa dan perkembangan pasar saat ini. Pembelajaran terkait perkembangan era digitalisasi dan tetap ikut menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan lebih responsif dalam menangani permasalahan maupun menjawab informasi yang dibutuhkan. Universitas sebagai jembatan antara alumni dengan lembaga pemerintah, politik, BUMN dan Perusahaan Multinasional dan lebih mensosialisasikan secara terus-menerus program studi.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa mitra Program Studi Magister Manajemen Fakultas FEB Universitas Trisakti puas dengan kerjasama yang telah terjalin selama ini. Hasil penelitian juga memperlihatkan hubungan yang baik antara Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti dengan Mitra. Hubungan ini harus dapat terus dibina dengan baik. Program Studi harus berusaha mempertahankan dan bahkan meningkatkan layanan yang berkualitas kepada mitranya. Dengan layanan berkualitas akan meningkatkan kepuasan mitra dan semakin terjalin kerjasama yang saling menguntungkan antara mitra dan Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini terbatas pada jumlah mitra yang dapat dijadikan responden. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah mitra yang dapat berkontribusi dalam penelitian.

5.3 Implikasi Manajerial

Saran yang diberikan mitra sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas Program Studi Magister Manajemen FEB Universitas Trisakti. Berdasarkan saran mitra kegiatan belajar mengajar dapat memberikan studi kasus yang lebih relevan dan *up to date* dengan kondisi industri saat ini dan fasilitas KBM (Kegiatan Belajar Mengajar) yang perlu segera ditingkatkan. Perlu juga ditingkatkan kerjasama studi banding untuk mahasiswa ke trade center/pasar modern melihat analisa dan perkembangan pasar saat ini.

Pembelajaran terkait perkembangan era digitalisasi dan tetap ikut menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan lebih responsif dalam menangani permasalahan maupun menjawab informasi yang dibutuhkan. Universitas sebagai jembatan antara alumni dengan lembaga pemerintah, politik, BUMN dan Perusahaan Multinasional dan lebih mensosialisasikan secara terus-menerus program studi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Metode Penelitian Bisnis dan Terapan*, Yogyakarta: Wahana Pressindo.
- Aula, H.M.; & Tienari, J. (2011). Becoming “world-class”? Reputation-building in a university merger. *Critical Perspectives on International Business*, Emerald Group Publishing Limited , 7(1), 7-29.
- Alessandri, S.W.; Yang, S.; & Kinsey, D.F. (2006). An Integrative Approach to University Visual Identity and Reputation. *Corporate Reputation Review*, 9(4), 258-270. DOI:10.1057/palgrave.crr.1550033
- Debourgh, G.A. (2003). Predictors of student satisfaction in distance – delivered graduate nursing courses: What matters most?, *Journal of Professional Nursing*, 19, 149-163. DOI:10.1016/S8755-7223(03)00072-3
- Eckert, C. (2017). Corporate reputation and reputation risk: Definition and measurement from a (risk) management perspective. *The Journal of Risk Finance*, 18(2), 145-158. DOI:10.1108/JRF-06-2016-0075
- Fredericksen, E.E.; Picket, A.M.; Shea, P.: & Pelz, W. (2000). Factors Influencing Faculty Satisfaction with Asynchronous Teaching and Learning in the SUNY Learning Network. *Journal of Asynchronous Network*, 4(3). DOI:10.24059/olj.v4i3.1897
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Yoga Pratama, Semarang.
- Helgesen, Ø.; & Nettet, E. (2007). Why accounts for students’ loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126-143. <https://doi.org/10.1108/09513540710729926>
- Hoffmann, C.P.; Bronn, P. S; & Fieseler, C. (2016). A Good Reputation: Protection against Shareholder Activism, *Corporate Reputation Review*, 19(1), 35–46. DOI:10.1057/crr.2015.27
- Jøsang, A.; Ismail, R.; & Boyd, C. (2007). A Survey of Trust and Reputation Systems for Online Service Provision. *Decision Support Systems*, 43(2): 618-644.
- Kotler, Philip.; Keller, Kevin Lane.; & Chernev, Alexander. (2022). *Marketing Management*, 16 Edition, Pearson Education.
- Kotler, Philip.; & Fox, Karen F.A. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. 2nd Editions. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Murtanto.; Yanti, Harti B.; & Warsindah, L. (2018). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap layanan Akademik*, Laporan Hasil Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti.

- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*. Irwin/McGraw Hill, New York, NY.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; & Berry, L. (1986). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring customer profitability at the individual level, *Journal of Marketing Management*, Vol. 22, 245 – 266.
- Wakka, A. Kadir. (2014). Analisis Stakeholders Pengelolaan Kawasan Hutan Dengan Tujuan Khusus (KHDTK) Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Penelitian Kehutanan Wallacea*. 3(1).
- Sallis, E. (2010), *Total Quality Management in Education*, Alih bahasa Ahmad Ali Riyad, Yogyakarta: IRCSod.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabetha
- Sekaran, U.; & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th Edition, West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Stokes, S. P. (2003). *Temperament, Learning Styles, and Demographic Predictors of College Student Satisfaction in a Digital Learning Environment*. Biloxi, MS: MidSouth Educational Research Association. (ERIC Document Reproduction Service No. ED482454).
- Zeithaml, V.A; Bitner, M.J.; & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7 th Edition, New York: The McGraw-Hill Education...

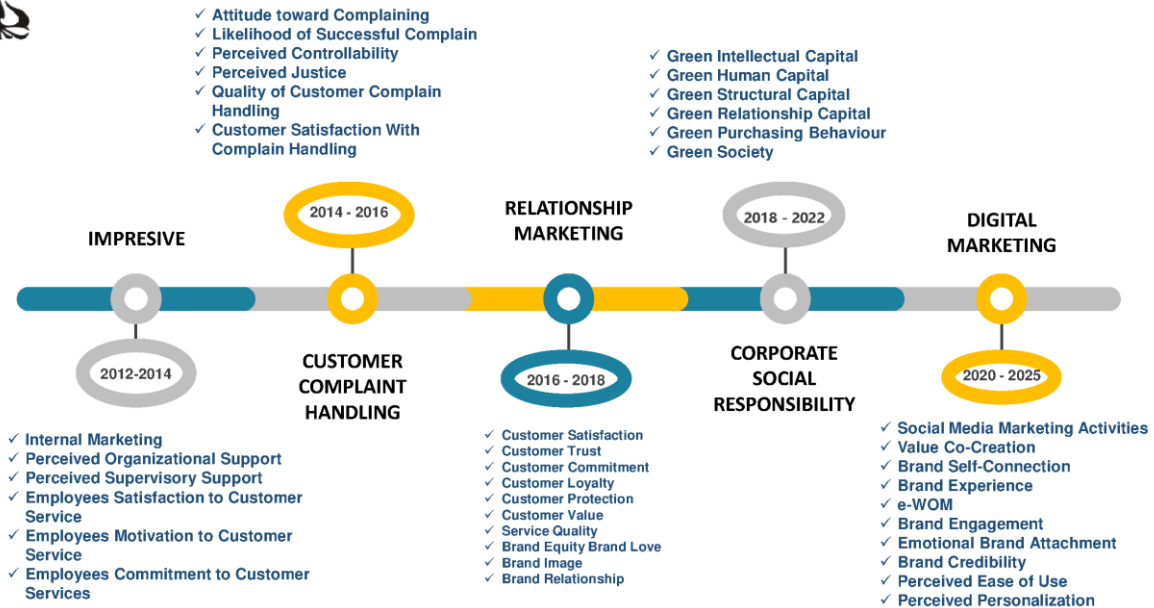
LAMPIRAN 1. ROAD MAP PENELITIAN



PETA JALAN PENELITIAN DAN PkM <Nico Lukito,SE.MM.>



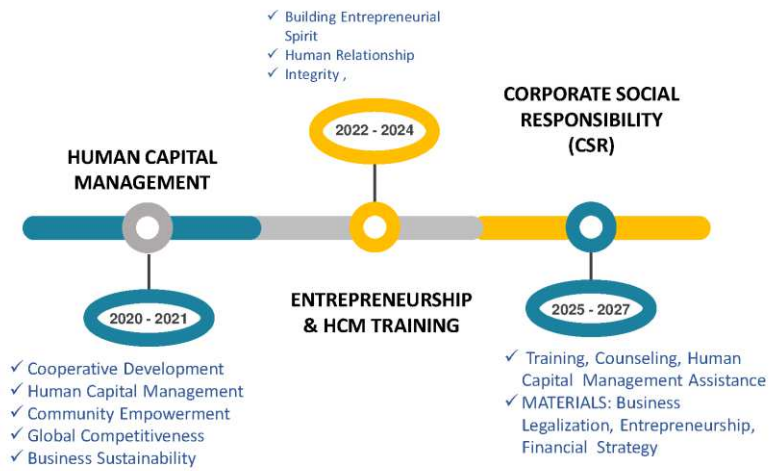
PETA JALAN PENELITIAN DAN PkM <FARAH MARGARETHA>



PETA JALAN PENELITIAN DAN PkM <Dr. Kurniawati, MM>



PETA JALAN PENELITIAN DAN PkM <Dr. RYAN CORINUS DATO MATHEOS, S.E., M.E.>



PETA JALAN PENELITIAN DAN PkM < HENDRA GUNAWAN, S.E., M.M. >

LAMPIRAN 2. LUARAN PENELITIAN

LUARAN 1 :

Kategori Luaran : Hak Kekayaan Intelektual

Status :

Jenis HKI : Hak Cipta

Nama HKI : KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS TRISAKTI

LUARAN 2 :

Kategori Luaran : Publikasi di Jurnal

Status :

Jenis Publikasi Jurnal : Nasional Terakreditasi

Nama Jurnal : Media Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trisakti

ISSN : 2442-9686

EISSN : 0853-3970

Lembaga Pengindek : Sinta

Url Jurnal : <https://e-journal.trisakti.ac.id/index.php/medek>

Judul Artikel : KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS TRISAKTI

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202356569, 18 Juli 2023

Pencipta

Nama : Nico Lukito, S.E., M.M., CMA., Prof. Farah Margaretha Leon, S.E., M.E., Ph.D dkk

Alamat : Perumahan Mahkota Simprug B.7 No. 12 Gaga, Larangan, Tangerang, Banten, 15154, Tangerang, Banten, 15154

Kewarganegaraan : Indonesia

Pemegang Hak Cipta

Nama : Universitas Trisakti

Alamat : Sentra HKI Universitas Trisakti, Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Trisakti Gedung M Lantai 11, Jl.Kyai Tapa No. 1 Grogol, Jakarta Barat 11440, Jakarta Barat, DKI JAKARTA 11440

Kewarganegaraan : Indonesia

Jenis Ciptaan : Karya Tulis Lainnya

Judul Ciptaan : KEPUASAN MITRA TERHADAP MAGISTER MANAJEMEN FEB UNIVERSITAS TRISAKTI

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 5 Juni 2023, di Jakarta Barat

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.

Nomor pebecatan : 000489504

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.

Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto
NIP. 196412081991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	Nico Lukito, S.E., M.M., CMA.	Perumahan Mahkota Simprug B.7 No. 12 Gaga, Larangan, Tangerang, Banten, 15154
2	Prof. Farah Margaretha Leon, S.E., M.E., Ph.D	Jl. Hadiah Utama 2B Kavling Polri Blok F1/1449 Jelambar, Grogol Petamburan, Jakarta Barat 11460
3	Dr. Kurniawati, S.E., M.M.	Komplek Sandang No. A1 Palmerah, Jakarta Barat 11480
4	Dr. Ryan Corinus Dato Matheos, S.E., M.E.	Jl. Janur Hijau 1 HH/18 RT 002 RW 010 Rawa Badak Utara, Koja, Jakarta Utara 14230
5	Hendra Gunawan, S.E., M.M., CHRMP	Jl. Kapuk 2 No. 12 RT 01 RW 06 Klender, Duren Sawit, Jakarta Timur 13470
6	Muhammad Arief	Jl. Kenari II G.No. 183 RT 002 RW 004 Kenari, Senen, Jakarta Pusat 10430

