

**PENGARUH KOMITMEN MANAJEMEN ATAS KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA MELALUI KEPUASAN  
KERJA *FRONTLINER* DAN  
PERSEPSI MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN**

**(Heru Tjaraka<sup>(1)</sup>, Tanti Handriana<sup>(2)</sup>)  
Jurusan Akuntansi<sup>(1)</sup>, Jurusan Manajemen<sup>(2)</sup> Fakultas Ekonomi  
Universitas Airlangga Surabaya  
Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, Telp. 031-5033642**

Implementasi Badan Hukum Milik Negara (BHMN) di Universitas Airlangga (UNAIR) sudah semakin dekat. Hal ini menuntut layanan yang lebih baik dari masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR, karena sebagai salah satu efek dengan diberlakukannya BHMN adalah adanya otomoni Perguruan Tinggi dalam pembiayaan proses belajar mengajar, sehingga sebagai konsekuensinya adalah para mahasiswa harus membayar biaya pendidikan (SPP) lebih tinggi jika dibandingkan dengan sebelum diberlakukannya BHMN. Hal ini tidak akan menjadi masalah yang serius apabila pengelola UNAIR dan Fakultas-Fakultas di lingkungan UNAIR dapat memenuhi harapan dari para mahasiswa sehingga mereka akan puas atas kualitas layanan yang mereka terima, sebagai efeknya adalah mereka akan loyal pada Fakultasnya.

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui komitmen manajemen atas kualitas layanan dari para pengelola di UNAIR, untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan *frontliners* di UNAIR, untuk mengetahui persepsi mahasiswa atas kualitas layanan di UNAIR, serta untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di UNAIR. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika UNAIR, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah para pengelola Fakultas, para karyawan *frontliner* dan para mahasiswa.

Komitmen dari para pengelola atas kualitas layanan di Fakultas-Fakultas di lingkungan UNAIR sudah cukup tinggi, sementara itu tingkat karyawan pada pekerjaan mereka juga cukup tinggi, namun masih relatif kecilnya jumlah mahasiswa yang sangat puas dengan pekerjaannya. Disisi mahasiswa meskipun prosentase mahasiswa yang merasa puas sudah cukup besar, namun ternyata prosentase mahasiswa yang merasa sangat puas masih relatif kecil, serta prosentase mahasiswa yang merasa tidak puas terlihat masih cukup besar.

Hal ini mengindikasikan bahwa peran dari pengelola di masing-masing Fakultas di lingkungan UNAIR diharapkan lebih ditingkatkan lagi sehingga bisa meningkatkan

kepuasan para karyawan *frontliner* serta pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan mahasiswa, lebih-lebih lagi dengan semakin dekatnya implementasi BHMN di Universitas Airlangga agar tidak kalah bersaing dengan Perguruan Tinggi – Perguruan Tinggi lain, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Indonesia.



---

**Dibiayai oleh DIPA PNPB UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**No. S.K. Rektor : 4017/J03/PP/2006**

**Tanggal : 7 Juni 2006**