

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	15
1. Identifikasi Masalah.....	15
2. Perumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian.....	18
1. Manfaat Penelitian dari Segi Teori.....	18
2. Manfaat Penelitian dari Segi Praktik.....	18
E. Struktur Organisasi Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Manajemen Perguruan Tinggi.....	20
B. Faktor-Faktor Lingkungan Perguruan Tinggi.....	29
C. Persaingan Perguruan Tinggi.....	33
D. Hirarki Strategi Perguruan Tinggi.....	41
E. Manajemen Pemasaran Perguruan Tinggi secara Integratif Komprehensif.....	44
F. Strategi Pemasaran Perguruan Tinggi.....	50
G. Pasar Perguruan Tinggi.....	60

H. Produk Perguruan Tinggi.....	61
I. Harga Produk Perguruan Tinggi.....	61
J. Sumber Daya Perguruan Tinggi.....	62
K. Manajemen Hubungan Pelanggan.....	63
L. Penelitian Terdahulu.....	65
M. Kerangka Pemikiran.....	68
BAB III METODE PENELITIAN.....	73
A. Desain Penelitian.....	73
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	77
C. Pengumpulan Data.....	81
D. Pengolahan Data.....	103
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	106
A. Temuan Penelitian di Universitas Telkom.....	106
1. Pasar.....	116
2. Produk.....	127
3. Harga.....	144
4. Sumber Daya.....	149
5. Persaingan.....	170
6. Strategi Pemasaran.....	174
7. Kepuasan.....	183
8. Kesetiaan.....	184
9. Pertumbuhan.....	184
B. Pembahasan Penelitian di Universitas Telkom.....	188
1. Pasar.....	188
2. Produk.....	193
3. Harga.....	200
4. Sumber Daya.....	201
5. Persaingan.....	208
6. Strategi Pemasaran.....	210
7. Kepuasan.....	214
8. Kesetiaan.....	215
9. Pertumbuhan.....	216

C. Temuan Penelitian di Universitas Islam Bandung	216
1. Pasar.....	223
2. Produk.....	232
3. Harga.....	299
4. Sumber Daya.....	302
5. Persaingan.....	313
6. Strategi Pemasaran.....	314
7. Kepuasan.....	330
8. Kesetiaan.....	333
9. Pertumbuhan.....	333
D. Pembahasan/Analisis Penelitian di Universitas Islam Bandung.....	333
1. Pasar.....	333
2. Produk.....	340
3. Harga.....	342
4. Sumber Daya.....	342
5. Persaingan.....	344
6. Strategi Pemasaran.....	346
7. Kepuasan.....	351
8. Kesetiaan.....	352
9. Pertumbuhan.....	353
E. Temuan Penelitian di Universitas Kristen Maranatha.....	353
1. Pasar.....	360
2. Produk.....	369
3. Harga.....	435
4. Sumber Daya.....	444
5. Persaingan.....	458
6. Strategi Pemasaran.....	461
7. Kepuasan.....	471
8. Kesetiaan.....	475
9. Pertumbuhan.....	475
F. Pembahasan Penelitian di Universitas Kristen Maranatha.....	476
1. Pasar.....	476

2. Produk.....	479
3. Harga.....	480
4. Sumber Daya.....	482
5. Persaingan.....	487
6. Strategi.....	489
7. Kepuasan.....	492
8. Kesetiaan.....	492
9. Pertumbuhan.....	492
G. Rangkuman dari Ketiga Universitas.....	493
H. Model Hipotetik Manajemen Pemasaran Perguruan Tinggi.....	506
1. Rasionalitas.....	506
2. Landasan Filosofis.....	508
3. Konsep-Konsep Dasar.....	508
4. Implementasi.....	523
5. Menilai Hasbi/Capaian.....	524
6. Reviu dan Evaluasi Keseluruhan Hasil/Capaian.....	525
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	526
A. Simpulan.....	526
1. Simpulan Umum.....	526
2. Simpulan Khusus.....	527
B. Implikasi.....	539
1. Implikasi Umum.....	539
2. Implikasi Khusus.....	539
C. Rekomendasi.....	541
1. Rekomendasi Umum.....	541
2. Rekomendasi Khusus.....	542
DAFTAR PUSTAKA.....	544
BIODATA.....	561

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kondisi Pendidikan di Indonesia.....	5
Tabel 1.2	Kondisi Pendidikan Menengah Tahun 2010.....	8
Tabel 1.3	Jumlah PTS per Kopertis pada Tahun 2016.....	9
Tabel 1.4	Jumlah PT dan PS di Daerah Kerja Kopertis IV.....	10
Tabel 1.5	Jumlah PT dan Mahasiswa Kopertis IV.....	10
Tabel 1.6	Jumlah Program Studi dan Masa Akreditasi Masih Berlaku, Kadaluarsa, serta Belum Akreditasi.....	11
Tabel 2.1	Pendapat Ahli tentang Administrasi/Manajemen Pendidikan..	21
Tabel 2.2	Pejabat Struktural di Perguruan Tinggi.....	25
Tabel 2.3	Tiga Strategi Generik.....	38
Tabel 2.4	Klasifikasi Industri Sektor Jasa.....	47
Tabel 2.5	Perbedaan Barang dan Jasa.....	47
Tabel 2.6	Bauran Pemasaran Jasa.....	55
Tabel 2.7	<i>The Service Profit Chain</i>	56
Tabel 2.8	Segitiga Pemasaran Jasa.....	56
Tabel 3.1	Data Responden di Universitas Telkom.....	79
Tabel 3.2	Data Responden di Universitas Islam Bandung.....	80
Tabel 3.3	Data Responden di Universitas Kristen Maranatha.....	81
Tabel 3.4	Matriks Pengumpulan Data.....	83
Tabel 3.5	Pedoman Wawancara.....	93
Tabel 3.6	Pedoman Observasi.....	97
Tabel 3.7	Pedoman Studi Dokumentasi.....	100
Tabel 3.8	Pengkodean Hasil Wawancara.....	104
Tabel 4.1	Lima Belas Top Propinsi Pendaftar Terbanyak.....	117
Tabel 4.2	Lima Belas Top Kabupaten/Kota Pendaftar Terbanyak.....	118
Tabel 4.3	Lima Belas Top Sekolah Pendaftar Terbanyak.....	118
Tabel 4.4	Jumlah Pendaftar dan Registrasi Mahasiswa.....	119
Tabel 4.5	Pertimbangan Calon Mahasiswa.....	122
Tabel 4.6	Tempat Bekerja Lulusan Universitas Telkom.....	124

Tabel 4.7	Prestasi-Prestasi yang Berhasil Dicapai Universitas Telkom....	142
Tabel 4.8	Biaya Pendidikan di Universitas Telkom dalam Ribuan.....	145
Tabel 4.9	Sebaran Pendidikan Dosen dan Jabatan Fungsional Akademik Dosen Universitas Telkom.....	150
Tabel 4.10	Kinerja SDM yang terlibat Pemasaran.....	169
Tabel 4.11	Perguruan Tinggi Pesaing Universitas Telkom.....	171
Tabel 4.12	Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama Universitas Telkom.....	180
Tabel 4.13	Peminat masuk Universitas Telkom.....	185
Tabel 4.14	Pertumbuhan Pendaftar, Tidak diterima, Registrasi di Universitas Telkom.....	187
Tabel 4.15	Target Pendaftar dan yang Diterima di Unisba.....	223
Tabel 4.16	Sepuluh Top Propinsi Pendaftar Terbanyak Unisba.....	224
Tabel 4.17	Sepuluh Top Kabupaten/Kota Terbanyak Unisba.....	224
Tabel 4.18	Sepuluh Top Sekolah Pendaftar Terbanyak ke Unisba.....	225
Tabel 4.19	Sejarah Berdirinya Fakultas dan Program Studi Unisba.....	234
Tabel 4.20	Mahasiswa S1 Peradilan Agama Unisba.....	238
Tabel 4.21	Mahasiswa S1 Lembaga Keuangan dan Perbankan Syariah...	239
Tabel 4.22	Mahasiswa S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam.....	243
Tabel 4.23	Mahasiswa S1 Pendidikan Agama Islam.....	246
Tabel 4.24	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini.....	249
Tabel 4.25	Mahasiswa S1 Ilmu Hukum.....	252
Tabel 4.26	Mahasiswa S1 Psikologi.....	255
Tabel 4.27	Mahasiswa S1 Statistik.....	258
Tabel 4.28	Mahasiswa S1 Matematika.....	259
Tabel 4.29	Mahasiswa S1 Farmasi.....	260
Tabel 4.30	Mahasiswa S1 Perencanaan Wilayah dan Kota.....	262
Tabel 4.31	Mahasiswa S1 Teknik Pertambangan.....	263
Tabel 4.32	Mahasiswa S1 Teknik Industri.....	264
Tabel 4.33	Mahasiswa S1 Manajemen.....	267
Tabel 4.34	Mahasiswa S1 Akuntansi.....	269
Tabel 4.35	Mahasiswa S1 Ilmu Ekonomi.....	270
Tabel 4.36	Mahasiswa S1 Ilmu Komunikasi.....	275

Tabel 4.37	Mahasiswa S1 Pendidikan Dokter.....	277
Tabel 4.38	Mahasiswa S2 Ilmu Hukum.....	279
Tabel 4.39	Mahasiswa S2 Ilmu Komunikasi.....	281
Tabel 4.40	Mahasiswa S2 Psikologi.....	282
Tabel 4.41	Mahasiswa S2 Manajemen.....	284
Tabel 4.42	Mahasiswa S2 Manajemen Pendidikan Islam.....	285
Tabel 4.43	Mahasiswa S3 Ilmu Hukum.....	286
Tabel 4.44	Biaya Pendidikan Prodi S1 Tahun Akademik 2014/2015 Unisba.....	300
Tabel 4.45	Biaya Pendidikan Prodi S1 Tahun Akademik 2015/2016 Unisba.....	301
Tabel 4.46	Rasio Dosen Tetap/Jumlah Mahasiswa Unisba.....	304
Tabel 4.47	Tingkat Kehadiran Dosen Unisba.....	305
Tabel 4.48	Bidang Keahlian Dosen Unisba.....	306
Tabel 4.49	Tenaga kependidikan/Staf Unisba.....	308
Tabel 4.50	Universitas Pesaing Unisba.....	313
Tabel 4.51	Indikator Kinerja Utama Unisba.....	328
Tabel 4.52	Pendaftar, Tidak diterima, dan Diterima di Unisba.....	333
Tabel 4.53	Target Pendaftar dan Diterima UKM.....	361
Tabel 4.54	Sepuluh Top Pendaftar Terbanyak UKM.....	362
Tabel 4.55	Sepuluh Top Kabupaten/Kota Pendaftar Terbanyak UKM....	362
Tabel 4.56	Sepuluh Top Sekolah Pendaftar Terbanyak ke UKM.....	363
Tabel 4.57	Sejarah Berdirinya Fakultas dan Program Studi UKM.....	370
Tabel 4.58	Mahasiswa S1 Pendidikan Dokter.....	373
Tabel 4.59	Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter.....	374
Tabel 4.60	Mahasiswa S1 Kedokteran Gigi.....	376
Tabel 4.61	Mahasiswa S1 Psikologi.....	378
Tabel 4.62	Mahasiswa S2 Psikologi.....	381
Tabel 4.63	Mahasiswa Profesi Psikolog.....	382
Tabel 4.64	Mahasiswa S1 Teknik Sipil.....	383
Tabel 4.65	Mahasiswa S1 Teknik Elektro.....	384
Tabel 4.66	Mahasiswa S1 Teknik Industri.....	386

Tabel 4.67	Mahasiswa S1 Sistem Komputer.....	388
Tabel 4.68	Mahasiswa D3 Teknik Informatika.....	389
Tabel 4.69	Mahasiswa S1 Teknik Informatika.....	390
Tabel 4.70	Mahasiswa S1 Sistem Informasi.....	391
Tabel 4.71	Mahasiswa D3 Sastra Inggris.....	392
Tabel 4.72	Mahasiswa D3 Bahasa Mandarin.....	393
Tabel 4.73	Mahasiswa S1 Sastra Inggris.....	394
Tabel 4.74	Mahasiswa S1 Sastra Jepang.....	395
Tabel 4.75	Mahasiswa S1 Sastra Cina.....	396
Tabel 4.76	Mahasiswa S1 Manajemen.....	398
Tabel 4.77	Mahasiswa S1 Akuntansi.....	400
Tabel 4.78	Mahasiswa S2 Manajemen.....	402
Tabel 4.79	Mahasiswa S2 Akuntansi.....	403
Tabel 4.80	Mahasiswa Pendidikan Profesi Akuntansi.....	406
Tabel 4.81	Mahasiswa D3 Seni Rupa dan Desain.....	407
Tabel 4.82	Mahasiswa S1 Seni Rupa Murni.....	407
Tabel 4.83	Mahasiswa S1 Desain Interior.....	408
Tabel 4.84	Mahasiswa S1 Desain Komunikasi Visual.....	409
Tabel 4.85	Mahasiswa S1 Ilmu Hukum.....	411
Tabel 4.86	Total Biaya Pendidikan/Kewajiban Keuangan yang Harus Dibayarkan pada Saat Diterima sebagai Mahasiswa Baru (Semester 1) Tahun Akademik 2013-2014 dan Tahun Akademik 2014-2015.....	438
Tabel 4.87	Total Biaya Pendidikan/Kewajiban Keuangan yang Harus Dibayarkan pada Saat Diterima sebagai Mahasiswa Baru (Semester 1) Tahun Akademik 2015-2016 dan Tahun Akademik 2016-2017.....	439
Tabel 4.88	Total Biaya Pendidikan/Kewajiban Keuangan yang Harus Dibayarkan pada Saat Diterima sebagai Mahasiswa Baru (Semester 1) Tahun Akademik 2016-2017 dan Tahun Akademik 2016-2017.....	440
Tabel 4.89	Tahapan Pembayaran Biaya Kuliah.....	442
Tabel 4.90	Beasiswa dari Lembaga Dalam Negeri.....	444
Tabel 4.91	Kualifikasi Dosen Universitas Kristen Maranatha.....	446

Tabel 4.92	Perguruan Tinggi Pesaing UKM.....	459
Tabel 4.93	Matriks Penelitian Manajemen Pemasaran Perguruan Tinggi...	493

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Harapan Masyarakat terhadap Peran Perguruan Tinggi.....	7
Gambar 2.1	<i>Conceptual Framework Of Reforms</i>	29
Gambar 2.2	Lima Kekuatan Persaingan Perguruan Tinggi.....	36
Gambar 2.3	Hirarki Strategi Perguruan Tinggi.....	42
Gambar 2.4	Komponen-Komponen Strategi Korporat.....	42
Gambar 2.5	Hubungan Perguruan Tinggi dengan Pemangku Kepentingan.....	51
Gambar 2.6	Strategi Pemasaran Pendidikan Perguruan Tinggi Model CORD.....	54
Gambar 2.7	<i>The Service Profit Chain</i>	56
Gambar 2.8	Segitiga Pemasaran Jasa.....	56
Gambar 2.9	Proses Strategi Pemasaran.....	58
Gambar 2.10	Perguruan Tinggi dengan Berbagai Pasarnya.....	60
Gambar 2.11	Pendekatan Sistem dalam Administrasi Perguruan Tinggi	69
Gambar 2.12	Kerangka Pemikiran.....	72
Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	75
Gambar 4.1	Universitas Telkom Gabungan 4 Perguruan Tinggi.....	113
Gambar 4.2	Gedung Rektorat Universitas Telkom.....	114
Gambar 4.3	Dari Kiri Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Rektor, Wakil Rektor III, dan Wakil Rektor IV Universitas Telkom.....	115
Gambar 4.4	Struktur Organisasi Universitas Telkom.....	115
Gambar 4.5	Orientasi Kegiatan Mahasiswa Baru Universitas Telkom	119
Gambar 4.6	Suasana Belajar di Kelas Universitas Telkom.....	120
Gambar 4.7	Industri Tempat Lulusan Universitas Telkom Bekerja.....	123
Gambar 4.8	Sebaran Alumni di Luar Negeri.....	125
Gambar 4.9	Gedung Perkuliahan Universitas Telkom.....	154
Gambar 4.10	Mahasiswa sedang Belajar di Laboratorium Universitas Telkom.....	154
Gambar 4.11	Suasana Belajar di Perpustakaan Universitas Telkom.....	156
Gambar 4.12	Asrama Mahasiswa Universitas Telkom.....	157
Gambar 4.13	Neraca Universitas Telkom Posisi 31 Desember 2013.....	163

Gambar 4.14	Laporan Aktivitas untuk Tahun Berakhir 31 Desember 2013.....	164
Gambar 4.15	Laporan Arus Kas untuk Tahun Berakhir 31 Desember 2013.....	165
Gambar 4.16	Struktur Organisasi Pemasar Universitas Telkom.....	166
Gambar 4.17	Alur Pendaftaran Seleksi Mahasiswa Baru.....	170
Gambar 4.18	<i>Milestones Road Universitas Telkom menuju World Class University</i>	176
Gambar 4.19	Kerjasama Universitas Telkom dengan PTA.....	182
Gambar 4.20	Pembangunan Gedung Kuliah Universitas Telkom.....	188
Gambar 4.21	Standar Kompetensi Lulusan.....	190
Gambar 4.22	Penataan Jenis dan Strata Nasional Pendidikan.....	193
Gambar 4.23	Standar Isi Pembelajaran.....	194
Gambar 4.24	Strandar Proses Pembelajaran.....	195
Gambar 4.25	Standar Penilaian Pembelajaran.....	196
Gambar 4.26	Standar Dosen dan Kependidikan.....	203
Gambar 4.27	Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran.....	205
Gambar 4.28	Standar Pembiayaan Pendidikan.....	207
Gambar 4.29	Roadmap Jangka Panjang Telkom University Menuju Visi 2038.....	213
Gambar 4.30	Lambang Universitas Islam Bandung.....	217
Gambar 4.31	Gedung Rektorat Universitas Islam Bandung.....	219
Gambar 4.32	Dari Kiri Rektor, Wakil Rektor I, Wakil Rektor II Universitas Islam Bandung.....	219
Gambar 4.33	Struktur Organisasi Universitas Islam Bandung.....	220
Gambar 4.34	Kegiatan Pengenalan Kampus Mahasiswa Baru Unisba	226
Gambar 4.35	Suasana Belajar di Kelas Unisba.....	228
Gambar 4.36.	Komposisi Dosen Tetap dan Tidak Tetap Unisba.....	302
Gambar 4.37	Pendidikan Dosen Tetap Unisba.....	303
Gambar 4.38	Jabatan Akademik Dosen Tetap Unisba.....	303
Gambar 4.39	Indeks Kinerja Dosen Unisba.....	305
Gambar 4.40	Kualifikasi Tenaga Kependidikan Unisba.....	309
Gambar 4.41	Kehadiran Tenaga Kependidikan Unisba.....	309
Gambar 4.42	Pamflet Penerimaan Mahasiswa Baru.....	321

Gambar 4.43	Kepuasan Mahasiswa unisba dari 2011 – 2014.....	331
Gambar 4.44	Saran dan Keluhan Mahasiswa.....	332
Gambar 4.45	Lambang Universitas Kristen Maranatha.....	356
Gambar 4.46	<i>Brand</i> Baru yang Diperkenalkan sejak 2010.....	357
Gambar 4.47	Kampus Universitas Kristen Maranatha.....	358
Gambar 4.48	Dari Atas rektor, dari Bawah kiri Pembantu Rektor I, II, dan III UKM.....	359
Gambar 4.49	Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha.....	359
Gambar 4.50	Kegiatan Pengenalan Kampus Mahasiswa Baru UKM....	363
Gambar 4.51	Mahasiswa UKM Fakultas Teknologi Informasi.....	364
Gambar 4.52	Suasana Belajar di kelas Universitas Kristen Maranatha..	366
Gambar 4.53	Struktur Organisasi LPPM 2012-2016.....	413
Gambar 4.54	Tim Robotika prodi S1 Teknik Elektro.....	430
Gambar 4.55	Wendy Febrina Kurniawan mendapatkan Juara Kedua....	430
Gambar 4.56	Skema Umum Pengajuan Proposal Penelitian Intern UKM.....	448
Gambar 4.57	Gedung Kampus Baru UKM di Kota Baru Parahyangan	451
Gambar 4.58	Denah Kampus UKM.....	454
Gambar 4.59	Pencapaian Webometric Januari 2014.....	460
Gambar 4.60	Kerjasama dengan PT POS Indonesia.....	466
Gambar 4.61	Peresmian RSGM Maranatha oleh Walikota Bandung.....	467
Gambar 4.62	Kerjasama Universitas Kristen Maranatha dengan Berbagai Institusi.....	468

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Keputusan perpanjangan tugas pembimbing penulisan disertasi.....	562
Lampiran 2. Surat permohonan izin melakukan studi lapangan/observasi di Universitas Telkom.....	563
Lampiran 3. Surat permohonan izin melakukan studi lapangan/observasi di Universitas Islam Bandung.....	564
Lampiran 4. Surat permohonan izin melakukan studi lapangan/observasi di Universitas Kristen Maranatha.....	565
Lampiran 5. Dokumentasi.....	566