

ISSN 0854-9087

Jurnal
Ekonomi
dan **Bisnis**

Dian Ekonomi

TERAKREDITASI

SK. No. 118/DIKTI/2001

Tgl.9 Mei 2001

Pengukuran Durasi Obligasi Untuk Mengetahui Sensitivitas Harga Obligasi Terhadap Perubahan Tingkat Suku Bunga Di Indonesia

Jacky Kale Lena

Apriani Dorkas Rambu Atahau

Keputusan Pendanaan dan Keputusan Investasi Berbasis Peluang Investasi dan Kendala Keuangan: Pembuktian Empiris Dalam Kondisi Normal dan Kondisi Krisis

Hermeindito Kaaro

Kebijakan Manajemen dan Hambatan Karier Wanita Bekerja: Suatu Pendekatan Model Struktural

Shellyana

Analysis Zone of Tolerance Kualitas Jasa Layanan Pendidikan

Benedictus Karno Budiprasetyo

Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersiapkan Kualitas Layanan Bank Di Malang

Sunardi

Downsizing Dalam Pembelajaran Organisasi

D. Wahyu Utami

Studi Praktik Rekayasa Akuntansi Yang Terungkap Melalui Media Massa Pada Periode 2000 - 2002

Intiyas Utami

Hambatan Dinamika Vertikal Industri Menengah Di Indonesia

Lasmono Tri Sunaryanto

Mangara Tambunan

Jurnal
Ekonomi
dan **Bisnis**
Dian Ekonomi

Staf Editorial

Ketua Dewan Editor

Supramono

Editor Pelaksana

Neil Samuel Rupidara

Dewan Editor

Bayu Wijayanto

Universitas Kristen Satya Wacana

Daniel D. Kameo

Universitas Kristen Satya Wacana

Hendrawan Supratikno

Universitas Kristen Satya Wacana

Henry Sandee

Vrije Universiteit, Amsterdam

J. Sardi Karjoredjo

Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta

Johnson Dongoran

Universitas Kristen Satya Wacana

Like Soegijono

Universitas Kristen Satya Wacana

Paulus Lilik Kristianto

Universitas Kristen Immanuel (UKRIM), Yogyakarta

Sammy Kristamuljana

Prasetiya Mulya Business School, Jakarta

Usil Sis Sucahyo

Universitas Kristen Satya Wacana

Sekretaris Editorial

Harrie Siswanto

Alamat Editorial

Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52 - 60 Salatiga 50711

Telp. / Faks : 0298-311881

e-mail : harisis@uksw.edu

Jurnal
Ekonomi
dan **Bisnis**

Dian Ekonomi

Vol.IX No.1 Maret 2003

Daftar Isi

- Pengukuran Durasi Obligasi Untuk Mengetahui Sensitivitas Harga Obligasi Terhadap Perubahan Tingkat Suku Bunga Di Indonesia** 1- 14
Jacky Kale Lena
Apriani Dorkas Rambu Atahau
- Keputusan Pendanaan dan Keputusan Investasi Berbasis Peluang Investasi dan Kendala Keuangan: Pembuktian Empiris Dalam Kondisi Normal dan Kondisi Krisis** 15 - 34
Hermeindito Kaaro
- Kebijakan Manajemen dan Hambatan Karier Wanita Bekerja: Suatu Pendekatan Model Struktural** 35 - 54
Shellyana
- Analisis Zone Of Tolerance Kualitas Jasa Layanan Pendidikan** 55 - 68
Benedictus Karno Budiprasetyo
- Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank Di Malang** 69 - 80
Sunardi
- Downsizing Dalam Pembelajaran Organisasi** 81 - 98
D. Wahyu Ariani
- Studi Praktik Rekayasa Akuntansi Yang Terungkap Melalui Media Massa Pada Periode 2000 -2002** 99 - 116
Intiyas Utami
- Hambatan Dinamika Vertikal Industri Menengah Di Indonesia** 117 - 148
Lasmono Tri Sunaryanto
Mangara Tambunan

ANALISIS ZONE OF TOLERANCE KUALITAS JASA LAYANAN PENDIDIKAN

Benedictus Karno Budiprasetyo

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata

Zone of tolerance theoretically builds by the desired service and the adequate service, which influenced by several characters of the customer. This research was trying to explore the zone of tolerance in the education industry, how it influenced by several characters of the customer. The research results found that some individual characters, such as years attending, brotherhood, high school origin, parents education and occupation were influenced the level of desired service and adequate service level that build the broadening of the tolerance zone. The research result supporting the theoretical model build in the previous research named SERVQUAL.

Keywords : education service, zone of tolerance, desired service, adequate service.

Pendahuluan

Belum pernah pada dunia pendidikan tinggi di Indonesia, sebagai salah satu bentuk *service*, dilakukan eksplorasi dalam bentuk penelitian secara mendalam untuk memberikan gambaran tentang bagaimana konsumen berperilaku. Padahal, kualitas pendidikan itu sendiri akan mempengaruhi berkualitas atau tidaknya sumberdaya manusia Indonesia.

Selama ini sukses tidaknya lembaga pendidikan Indonesia diukur oleh jaminan kepada sarjananya untuk terjun ke pasar tenaga kerja dengan lebih kompetitif. Padahal menurut Gordon dan Partington (1993), lembaga pendidikan yang berkualitas adalah lembaga pendidikan yang mampu menyediakan lingkungan belajar yang dapat membuat mahasiswanya dapat mencapai tujuan pembelajaran secara efektif berdasarkan standar akademik yang baik. Menurut Cheng (1995), kualitas jasa pendidikan tercermin dari input-proses-output yang dapat memenuhi "*explicit and implicit expectations*", yang kalau tidak dibedakan secara spesifik, menurut Hughes (1988), akan membuat deviasi penilaian kualitas yang tidak dapat diinterpretasikan.

Owlia dan Aspinall (1996) menekankan pentingnya pengukuran kualitas jasa pada industri pendidikan. Namun, itu rumit untuk dilakukan, karena tidak hanya menyangkut penilaian secara fisik, tetapi juga diupayakan untuk dapat mengukur reaksi emosi yang mengikuti pengalaman penggunaan jasa