

ABSTRAK

Globalisasi memberikan dampak dari segi ekonomi kepada industri pendidikan. Sehingga industri pendidikan dituntut untuk menyusun strategi guna mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Beberapa tahun kebelakang, usaha penggabungan baik merger maupun akuisisi merupakan strategi yang marak dilakukan. Oleh karena itu, beberapa perguruan tinggi memutuskan untuk melakukan penggabungan. Hal ini menimbulkan persepsi berbeda pada setiap mahasiswa mengenai atribut pelayanan yang dirasakan saat sebelum dan sesudah penggabungan, dimana mahasiswa memiliki peranan penting dalam peningkatan kualitas atribut pelayanan serta manfaat pelayanan yang didapatkannya. Salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang telah melakukan penggabungan adalah Institut Teknologi Telkom bersama dengan tiga perguruan tinggi lainnya yang saat ini sudah bertransformasi menjadi Telkom University.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja atribut pelayanan terhadap manfaat pelayanan sebelum dan sesudah penggabungan Telkom University khususnya pada Ex-Institut Teknologi Telkom. Dimana variabel yang digunakan adalah *services marketing mix value creation* dengan subvariabel *product, price, people, process, dan physical evidence* dan manfaat pelayanan dengan subvariabel manfaat fungsional dan manfaat emosional.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan teknik *non probability sampling* yaitu *convenience sampling* dengan populasi 6.038 mahasiswa yang terdiri dari angkatan 2011, 2012, dan 2013 yang kemudian didapatkan sampel sebanyak 375 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan teknik analisis deskriptif, didapatkan angka kinerja atribut pelayanan Institut Teknologi Telkom saat sebelum penggabungan menurut pandangan mahasiswa sebesar 76,98%, sedangkan saat sesudah penggabungan sebesar 56,65%. Untuk variabel manfaat pelayanan Institut Teknologi Telkom saat sebelum penggabungan menurut pandangan mahasiswa sebesar 75,72%, sedangkan saat sesudah penggabungan menjadi Telkom sebesar 58,40%. Teknik analisis lainnya yang digunakan adalah regresi sederhana. Penelitian ini membandingkan dua kondisi saat sebelum dan sesudah penggabungan yang digambarkan dengan menggunakan *snake diagram*. Didapatkan hasil terdapat pengaruh kinerja atribut pelayanan terhadap manfaat pelayanan sebelum bergabung sebesar 0,499 (49,9%) dan sesudah bergabung 0,492 (49,2%).

Berdasarkan hasil penelitian, keadaan sebelum penggabungan memiliki nilai yang lebih tinggi. Sehingga dibutuhkan peningkatan dalam menyesuaikan beban SKS, penyesuaian biaya pendidikan dengan *feedback* yang didapatkan mahasiswa, keramahan dosen dan staf, pengaturan jadwal, menjaga kebersihan, serta meningkatkan tata karma dan keterampilan manajerial mahasiswa.

Kata kunci: Kinerja Atribut Pelayanan, Manfaat Pelayanan, Pendidikan Tinggi, Penggabungan, *Snake Diagram*.