

# ANALISIS DESKRIPTIF PERILAKU KONSUMEN UNIVERSITAS BAKRIE MENGGUNAKAN PENDEKATAN TIGA TAHAP MODEL KONSUMSI LAYANAN

Radhina Yazid Wakid.<sup>1</sup>

---

## ABSTRAK

Konsep konsumsi layanan di bidang jasa pendidikan merupakan aktivitas pembelajaran mahasiswa sebagai konsumen dari para dosen sebagai pihak penyedia jasa. Selain itu, adanya interaksi dengan para staf yang mendukung bidang akademik dan non akademik juga menjadi bagian yang mengisi serangkaian aktivitas konsumsi layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai perilaku konsumen Universitas Bakrie selama melakukan aktivitas konsumsi layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara dengan delapan orang mahasiswa sebagai informasi berdasarkan kategori beasiswa, reguler, daerah, Jakarta, dari masing-masing jurusan, Akuntansi dan Manajemen. Hasil dari penelitian ini, untuk tahap *prepurchase* diketahui bahwa perilaku para lulusan SMA/ sederajat memiliki kebutuhan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang S1. Proses pengenalan para lulusan tersebut mengenai UB dilakukan melalui berbagai media seperti internet, promosi, dan info dari para kerabat. Akhirnya dalam menentukan pilihan, beasiswa dan pilihan orang tua lah yang menjadi alasan utama bagi para lulusan tersebut dalam memilih UB. Selanjutnya pada tahap *service encounter*, perilaku para mahasiswa cenderung menuntut adanya sistem pengajaran dengan proporsi yang pas antara teori dan praktek, selain itu adanya pelayanan yang ramah dari para staf pendukung juga merupakan tuntutan dari para mahasiswa. Pada tahap *postpurchase*, para mahasiswa cenderung menjaga perilaku mereka saat berinteraksi di dunia kerja/ industri guna menjaga nama baik UB yang masih merupakan universitas baru dan belum begitu dikenal di masyarakat.

Kata kunci: perilaku konsumen, konsumsi layanan, tahap *prepurchase*, tahap *service encounter*, tahap *postpurchase*.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

# DESCRIPTIVE ANALYZE ABOUT CONSUMER BEHAVIOR OF UNIVERSITAS BAKRIE USING THREE STAGES OF SERVICE CONSUMPTION

Radhina Yazid Wakid.<sup>2</sup>

---

## ABSTRACT

*Service consumption concept in education service field is a activity of studying student as a consumer form the teacher as a service provider. Besides that, there is interaction with staffs who support in academic and non-academic field also become the part of the consumption service activity. The objective of this study is to give explanation about UB's concumer behavior during the consumption activity generally. This study using qualitative method by interview with eight students from scholarship, regular, region, Jakarta category from Accounting and Management major respectively. The result of this study, for prepurchase stage is known that the high school graduation need education in bachelor degree. Introducing proses of the graduation about UB come from online, promotion, and recommendation from relatives. Finally, in choosing process, get scholarship and parents influence are the major reason to choose UB. Next step, in service encounter stage, the students ask the study system that have right proportion between theoretical and practical, in the other hand, the student ask the friendly service from the supported staff. In postpurchase stage, the students tend to try have the good attitude while interacting with people in industry to keep the name of UB as a new university and still have a little concern from public.*

*Keywords: consumer behavior, service consumption, preprurchase stage, service encounter stage, postpurchase stage.*

---

<sup>2</sup> Student of Universitas Bakrie, Management major