



## CURRICULUM VITAE

### Yudi Sutarso

STIE Perbanas Surabaya  
 Mobilephone: 081 330 583 033  
 Email: [ysutarso@hotmail.com](mailto:ysutarso@hotmail.com)  
[yudi@perbanas.edu](mailto:yudi@perbanas.edu)  
 Blog : [ysutarso.wordpress.com](http://ysutarso.wordpress.com)  
[yudisutarso.wordpress.com](http://yudisutarso.wordpress.com)

### PERSONAL BACKGROUND

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Nama Lengkap                  | <b>Yudi Sutarso</b>   |
| Jenis Kelamin                 | Laki-laki   |
| Pekerjaan                     | Dosen Tetap STIE Perbanas Surabaya  |
| Status                        | Nikah<br>Istri : Lenny Dwi Damayanti<br>Anak : Athaya Regina Paramitha<br>Tiara Renata Paramesti                      |
| Tempat,Tanggal Lahir          | Madiun, 6 Nopember 1969   |
| Spesialisasi Topik Penelitian | <i>Relationship Marketing, Organizational Commitment, Service Quality, Internal Marketing, Customer Satisfaction.</i> |

### RIWAYAT PENDIDIKAN

| PERGURUAN TINGGI                     | BIDANG STUDI, TAHUN LULUS DAN GELAR | JUDUL PENELITIAN TUGAS AKHIR  |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
| Universitas Jember (Jember)          | Manajemen, 1994, SE.                | Aplikasi Analisis Rantai Markov untuk Menentukan Cadangan Kerugian Piutang pada PT. Coca-cola Tirtalina Bottling Company Surabaya.  |
| Universitas Gadjah Mada (Yogyakarta) | Marketing, 2003, M.Si.              | Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dan Komitmen Organisasional pada Perilaku Keanggotaan dalam Organisasi Kemahasiswaan Ekstrauniversiter. ( <i>nilai A tanpa revisi</i> ). |

### PENGALAMAN KERJA

| INSTITUSI              | JABATAN   | PERIODE KERJA     |
|------------------------|---|-------------------|
| STIE Perbanas Surabaya | Dosen Tetap   | 1994 s/d Sekarang |
| STIE Perbanas Surabaya | Pembantu Ketua Bidang <i>Public Relation</i> dan Kemahasiswaan. | 2004 s/d Sekarang |

### PENGALAMAN PENELITIAN (Lima Tahun Terakhir)

| TAHUN | PERANAN DALAM PENELITIAN | JUDUL PENELITIAN   |
|-------|--------------------------|--|
| 2001  | Ketua                    | Pergeseran Peta Perusahaan dalam Industri Asuransi Berdasarkan Kinerja Keuangannya.  |
| 2002  | Ketua                    | Segmentasi Jasa Pendidikan Tinggi Berdasarkan Manfaat yang Dicari Di Surabaya  |
| 2002  | Ketua                    | Pemetaan Gaya Hidup Mahasiswa pada Perguruan Tinggi di Surabaya.   |
| 2002  | Anggota                  | Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa Asuransi Jiwa   |
| 2002  | Ketua                    | Pengaruh Desiminasi Pengetahuan Organisasional dan Komitmen pada Perilaku Ko-produksi dalam Organisasi Kemahasiswaan.                              |
| 2002  | Ketua                    | Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dan Komitmen Organisasional pada Perilaku Keanggotaan dalam Organisasi Kemahasiswaan ( <i>Thesis</i> ).     |
| 2003  | Ketua                    | Survei Kepuasan Pelanggan Jasa Pendidikan STIE Perbanas Surabaya   |
| 2003  | Ketua                    | Efek Mediasi Komitmen Multidimensional pada Aktivitas <i>Relationship Marketing</i> dan Retensi dalam Organisasi Sosial.                           |
| 2003  | Ketua                    | Implementasi <i>Relationship Marketing</i> melalui <i>Word Wide Web</i> pada Perguruan Tinggi di Indonesia.  |
| 2003  | Ketua                    | Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan dan Respon Perilaku dalam Pendidikan Akuntansi.  |
| 2003  | Anggota                  | Implementasi <i>Relationship Marketing</i> dalam Mempengaruhi Komitmen Pelanggan dan Loyalitas dalam Pemasaran Jasa Retail.                        |
| 2004  | Ketua                    | Analisis Komitmen, Retensi, dan Kooperasi pada Dosen Wanita Di Surabaya.   |
| 2004  | Ketua                    | Implementasi <i>Relationship Marketing</i> dalam meningkatkan Komitmen pada Organisasi Kemahasiswaan di Surabaya. ( <i>Penelitian Dosen Muda</i> ) |
| 2004  | Anggota                  | Peranan Kosipa dalam Menghimpun Dana dan Menyalurkan Dana Masyarakat ( <i>Kerjasama dengan Bank Indonesia</i> ).                                   |
| 2005  | Ketua                    | Peranan Kualitas Jasa, Kepuasan dan Budaya Terhadap Loyalitas dalam Perbankan Islam Di Surabaya. ( <i>Penelitian Dosen Muda</i> ).                 |
| 2006  | Ketua                    | Peranan Kepercayaan dan Nilai dalam Model Kualitas Jasa-Loyalitas pada Nasabah Perbankan di Surabaya   |

|                            |       |  |
|----------------------------|-------|--|
| 2006<br><i>in progress</i> | Ketua | Pengembangan Model Peningkatan Komitmen Organisasional dan Perilaku Keanggotaan melalui <i>Relationship Marketing</i> pada Organisasi Kemahasiswaan Intrauniversiter di Jawa Timur. ( <i>Penelitian Hibah Bersaing</i> ) |
| 2006<br><i>in progress</i> | Ketua | <i>Internal Marketing pada Pemasaran Perbankan : Pengaruh Pengendalian dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Tenaga Penjual</i> ".   |

### PUBLIKASI (Lima Tahun Terakhir)

| THN   | PENULIS   | DESKRIPSI PUBLIKASI   |
|-------|---|---|
| 2002  | Yudi Sutarso  | "Komitmen Organisasi : Tinjauan Teoritis atas Penyebab, Dampak dan Adopsinya bagi Penelitian <i>Relationship Marketing</i> ," <i>Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi</i> , 5 (2), 75-84. (Jurnal Akreditasi).   |
| 2002  | Yudi Sutarso<br>Herizon Chaniago                        | "Implementasi <i>Relationship Marketing</i> bagi Peningkatan Layanan Perguruan Tinggi, <i>Proceeding Seminar Nasional Pasca Sarjana II-2002</i> , Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, A31 –7.   |
| 2002  | Yudi Sutarso<br>Tatik Suryani                           | "Membangun Komitmen Organisasi melalui Pendekatan <i>Relationship Marketing</i> bagi Peningkatan Daya Saing", <i>Proceeding Simposium Nasional I APIO</i> , Asosiasi Psikologi Industri dan Organisasi, 156-66.   |
| 2003a | Yudi Sutarso  | "Efek Mediasi Komitmen Multidimensional pada Aktivitas <i>Relationship Marketing</i> dan Retensi dalam Organisasi Sosial," <i>Jurnal Bisnis dan Akuntansi</i> , Vol 5 (1), 82-106 (Jurnal Akreditasi).  |
| 2003b | Yudi Sutarso  | "Kepuasan Pelanggan pada Perguruan Tinggi : Mengukur Kinerja Kualitas dari Perspektif Pelanggan," <i>Proceeding Seminar Teknik Industri dan Manajemen Produksi III 2003</i> , Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, 77-83.                          |
| 2003c | Yudi Sutarso  | "Pengaruh Desiminasi Pengetahuan Organisasional dan Komitmen pada Perilaku Ko-produksi dalam Organisasi Kemahasiswaan Ekstrauniversiter," <i>Proceeding Seminar Nasional Pasca Sarjana III-2003</i> , Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, E61 –7. |
| 2003  | Rizki D. Prasanti,<br>Herizon Chaniago,<br>Yudi Sutarso | "Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa Asuransi Jiwa," <i>Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi</i> , 6 (2), 127-148   |
| 2003  | Yudi Sutarso<br>Tatik Suryani                           | "Implementasi <i>Relationship Marketing</i> melalui <i>Word Wide Web</i> pada Perguruan Tinggi di Indonesia," <i>Proceeding Seminar Nasional Teknik Industri dan Manajemen Produksi III 2003</i> , Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, 69-76.     |
| 2003d | Yudi Sutarso  | " <i>Service Quality in Higher Education: Developing Quality Education through</i>  |

|       |   |   |
|-------|---|---|
|       |   | <i>Satisfaction</i> ,” dipublikasikan dalam <i>Proceeding National Industrial Engineering Conference</i> , Universitas Surabaya, 219-230.   |
| 2003e | Yudi Sutarso  | “Implementasi <i>Relationship Marketing</i> dalam Meningkatkan Komitmen pada Organisasi Kemahasiswaan di Surabaya”, <i>Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi</i> , 6 (2), Desember 2003, 329-344.   |
| 2004  | Yudi Sutarso<br>Ghazali Rahman                        | ”Persepsi <i>Relationship Marketing</i> , Komitmen Pelanggan dan Loyalitas dalam Pemasaran Jasa Retail” <i>Proceeding National Conference on Business Management</i> , Program Doktor Manajemen Bisnis, Univ. Padjajaran.   |
| 2004  | Yudi Sutarso<br>Djuwari                               | “ <i>Commitment, Retention and Co-operation on Women Lecturer : Phenomena, Measurement and Recommendation</i> ” dipresentasikan pada <i>International Symposium on Gender in Sustainable Development</i> , di Yogyakarta.   |
| 2004  | Yudi Sutarso  | ”Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan dan Respon Perilaku dalam Pendidikan Akuntansi,” <i>Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi</i> , 7 (2), 1-20.  |
| 2005  | Yudi Sutarso  | “Orientasi Pasar melalui Internal Marketing dalam Meningkatkan Komitmen Pelanggan Internal”, dipresentasikan dalam <i>The 1st Indonesian Business Management Conference 2005</i> , Kampus Prasetiya Mulya, Jakarta, (Paper ini adalah nominator <i>the best paper</i> dalam koonferensi tersebut dan terpilih sebagai paper diterbitkan dalam <i>Jurnal Manajemen Prasetya Mulya</i> ). |
| 2006  | Yudi Sutarso  | ”Dinamika manajemen pemasaran: mengejar ketertinggalan praktek dan pengkajian akademik di Indonesia,” <i>Proceeding Konferensi Nasional Mengejar Ketertinggalan Manajemen Bisnis</i> , Prasetiya Mulya Business School, Jakarta.  |
| 2006  | Yudi Sutarso<br>Noer Anggari                          | <i>Building Networking on Hair &amp; Beauty Industry: The Effect of Continuity, Individualization, and Personalization on Consumer Commitment</i>   |
| 2006  | Yudi Sutarso,<br>Herizon Chaniago<br>Harry Widyantoro | Aktivitas <i>Relationship Marketing</i> : Fenomena dan Pengaruhnya pada Perilaku Keanggotaan dan Komitmen dalam Organisasi, <i>Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi</i> , 9 (2), 17-32. (Jurnal Terakreditasi)  |

Surabaya, Nopember 2006

ttd

**Yudi Sutarso**