

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan permasalahan penting yang harus diidentifikasi dan dijawab oleh para pemasar. Banyak manfaat yang diperoleh dengan mewujudkannya, baik bagi pemasar sendiri maupun bagi para konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan fenomena yang rumit dan sangat dinamis, terlebih bagi industri jasa seperti perguruan tinggi. Banyak faktor yang mempengaruhi dan membentuknya. Hal tersebut seperti yang disadari dan dialami oleh Universitas Widya Kartika akan kepuasan mahasiswanya. Oleh karenanya, supaya kepuasan mahasiswa dapat terus dibina maka ia perlu untuk diukur dan diteliti.

Dalam mengukur dan meneliti kepuasan mahasiswa di Universitas Widya Kartika, peneliti menggunakan 12 variabel mutu. Variabel tersebut merupakan kombinasi antara 10 atribut untuk menilai kualitas jasa yang diajukan oleh Parasuraman dengan 11 atribut mutu pembentuk jasa pendidikan tinggi yang diajukan oleh Tampubolon, serta memiliki hubungan langsung dengan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Tentang indikator bagi masing-masing variabel, meliputi 4 indikator prioritas yang diperoleh melalui survei awal terhadap 36 mahasiswa. Sedangkan pengukuran kepuasan dilakukan pada survei tersendiri terhadap 74 mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah *systematic random sampling*. Pengukuran kepuasan dilakukan dengan metode pengukuran langsung, yaitu dengan mengajukan pertanyaan langsung tentang nilai kepuasan yang dirasakan oleh responden melalui penyebaran kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert yang dimodifikasi kedalam skala interval 1 sampai 10 seperti yang dipakai oleh Rangkuti dalam mengukur kepuasan pelanggan PT. PLN – JP. Sedangkan analisa dibuat berdasarkan pembagian nilai sikap responden kedalam 2 kategori penilaian, yaitu apabila rata-rata nilai sikap berada dalam interval 1 sampai 5,5, maka penilaian atas variabel maupun indikator dikatakan belum memuaskan. Jika rata-rata nilai sikap responden berada dalam interval 5,6 sampai 10, maka penilaian atas variabel maupun indikator dikatakan memuaskan.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan mahasiswa telah dicapai oleh Universitas Widya Kartika dengan rata-rata nilai sikap responden sebesar 5,7. Namun jika ditinjau berdasar masing-masing variabelnya, ternyata tidak semua variabel memiliki penilaian yang memuaskan. Variabel yang sudah memiliki penilaian memuaskan menurut mahasiswa meliputi 7 variabel, yaitu: *relevansi, efisiensi, akuntabilitas, competence, courtesy, credibility, dan communication*. Sedangkan 5 variabel yang masih tergolong belum memuaskan, yaitu: *tangibility, access, assurance, responsiveness, dan situasi menyenangkan-memotivasi (situasi M-M)*.