

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP JASA
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Robertus Topan Bayu Aji
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas Sanata Dharma terhadap jasa Universitas Sanata Dharma dan dimensi jasa yang paling penting bagi mahasiswa Universitas Sanata Dharma.

Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Universitas Sanata Dharma adalah dengan menggunakan analisis indek kepuasan pelanggan (IKP) dan untuk mengetahui dimensi jasa yang paling penting menurut mahasiswa universitas sanata dharma adalah dengan menggunakan analisis prioritas kepentingan.

Dari analisis Indeks kepuasan pelanggan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa mahasiswa universitas sanata dharma tidak puas dengan kualitas jasa universitas sanata dharma. Hal tersebut ditunjukkan dari perhitungan IKP yang menghasilkan skor -7.484. sedangkan dari analisis prioritas kepentingan menunjukkan bahwa dimensi tangible (bukti fisik) dengan skor 1.164 merupakan hal yang paling diutamakan oleh mahasiswa Universitas Sanata Dharma.

ABSTRACT
**THE ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION TOWARD SANATA
DHARMA UNIVERSITY SERVICES**

Robertus Topan Bayu Aji
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA

2007

This research aims to explain student satisfaction level of Sanata Dharma University's toward the service given by Sanata Dharma University and to find out which the most important service dimension toward the student of Sanata Dharma University's

The technique for data collection is questioner. The population of this research is all registered students of Sanata Dharma University. The technique for taking the sample is *proportional purposive sampling*. The sample are 383 student of Sanata Dharma University. The technique for data analysis is customer satisfaction index and priority of necessity analysis.

The research shows that Sanata Dharma University's students are not satisfied with the service given by the Sanata Dharma University. The priority service dimension (physical) that includes advanced facilities and technology, the condition of the facilities, the condition of the human resources of Sanata Dharma University and the sense of the physical facilities and the service given.