

ABSTRAK**KEPUASAN PESERTA KURSUS BAHASA INGGRIS
DI LEMBAGA BAHASA UNIVERSITAS SANATA DHARMA****YOGYAKARTA**

Desi Ratnasari

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta 2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan antara kinerja dan harapan peserta kursus bahasa inggris di lembaga universitas sanata dharma yogyakarta terhadap lembaga bahasa universitas sanata dharma yogyakarta. Penelitian ini dilakukan selama bulan November sampai dengan bulan Desember 2015 di Lembaga Bahasa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan studi pustaka. Populasi yang digunakan adalah Peserta Kursus Bahasa Inggris di Lembaga Bahasa Universitas Sanata Dharma Kampus II Mrican Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 113 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Metode sampel random sampling. Metode sampel random sampling artinya dimana teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama pada setiap anggota untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Peserta (IKP) untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta kursus bahasa inggris di lembaga bahasa universitas sanata dharma kampus II Yogyakarta. Hasil penelitian dari IKP menunjukkan bahwa Peserta Kursus Bahasa Inggris merasa tidak puas terhadap kinerja dari lima dimensi yang digunakan.

ABSTRACT

THE SATISFACTION OF ENGLISH COURSE PARTICIPANTS IN LEMBAGA BAHASA (LANGUAGE INSTITUTE) OF SANATA DHARMA UNIVERSITY OF YOGYAKARTA

Desi Ratnasari

Sanata Dharma University

Yogyakarta 2012

This research was aimed to identify the satisfaction of English language course in *LEMBAGA BAHASA (LANGUAGE INSTITUTE) OF SANATA DHARMA UNIVERSITY OF YOGYAKARTA*. This research was conducted in November through December 2015 in the Language Institute of Sanata Dharma University of Yogyakarta. Data gathering was conducted by a questionnaire and literature study. The population used was English Course participants in Lembaga Bahasa of Campus II Sanata Dharma University of Mrican Yogyakarta as many as 157. Samples taken were 113 respondents, used a random sampling technique. Data analysis technique used a Customer Satisfaction Index (CSI). The research results from CSI indicated that English Language Course participants were unsatisfied towards course service of Lembaga Bahasa of Sanata Dharma University Yogyakarta.

