

ABSTRAK

“Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta”

Studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Gregorius Edo Perdana

NIM 092214058

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Mrican Yogyakarta yang masih aktif dalam mengikuti kegiatan belajar dan mengajar. Sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 mahasiswa dengan menggunakan rumus slovin dan pengambilannya dengan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa: mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta belum puas dengan kualitas layanan sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Kata Kunci: Kepuasan mahasiswa, kualitas layanan

ABSTRACT

The Analysis of students “ Satisfaction on the quality of Secretariat service in the Faculty of Economics, University of Sanata Dharma Yogyakarta ”.

Case study in Faculty of Economic, University of Sanata Dharma Yogyakarta.

Gregorius Edo Perdana

NIM 092214058

The purpose of this research is to find out visitors satisfaction on secretariat services in the faculty of economics, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. The population on this research includes the whole students in the Faculty of economic, University of Sanata Dharma, Merican, Yogyakarta, who are still active in teaching learning activities. The sampel in the research are determined as many 100 students by using “Slovin” formula and Accidental Sampling technique. The technique of collecting data used in this research is interview, questionnaire, and observation. The analysis data technique used in this research is customer satisfaction index (CSI). Based on the findings of data analysis, found that : visitors, especially students of the faculty of economics, University of Sanata Dharma Yogyakarta have not been satisfied on the secretariat services in the Faculty of Economics, University of Sanata Dharma Yogyakarta.

Key words : Customer satisfaction, Service Quality