



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Nama : Musthofa Kamal Sya'rani  
Nim : 44309010058)  
Judul : Kepuasan Mahasiswa Mercu Buana Pada Layanan *e-Service* (Entry KRS Online, Melihat Nilai & Izin Cuti Akademik) Universitas Mercu Buana  
Biografi : (i-xv) + 82 Halaman + 6 Artikel Internet + 3 Artikel lainnya + 24 Buku (Tahun 1993-2010)

***ABSTRAKSI***

Sebagai salah satu keunggulan kompetitif Universitas Mercu Buana adalah layanan *e-Service*. Layanan *e-Service* Mercu Buana sebagai media alternatif saluran komunikasi kepada mahasiswa yang dapat meningkatkan citra Universitas dan mempermudah akses basis pelanggan yang lebih besar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap situs Mercu Buana yang dilakukan oleh Universitas. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap layanan *e-Service* Mercu Buana yang dilakukan oleh Universitas ?.

Konsep pengukuran kepuasan pelanggan yang dipakai oleh peneliti berdasarkan konsep yang dijabarkan dalam buku *Service Management* "Mewujudkan Layanan Prima" dalam Fandy Tjiptono. Peneliti memakai Teori *e-Servqual* sebagai operasionalisasi konsep pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan 5 Tingkat kepuasan dan Rumus yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan rumus Quartil dalam *Likert Summating Rating (LSR)*.

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan cara membagikan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa pada layanan *e-Service* Mercu Buana adalah "PUAS" pada layanan *e-Service* yang diberikan oleh Mercu Buana. Meskipun pada hasil penelitian ini adalah "PUAS" namun masih ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan dievaluasi oleh Universitas agar kedepannya menghasilkan layanan yang lebih baik lagi.