

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan dosen pembimbing terhadap kepuasan mahasiswa. Data diperoleh melalui survey dengan penyebaran kuesioner pada 57 mahasiswa reguler manajemen S1 yang sedang menyelesaikan tugas akhir yang berada di Universitas Mercu Buana Meruya Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan *Nonprobability sampling* dengan metode *Sampling Insidental*. Alat yang digunakan untuk menganalisis data yaitu *Importance Performance Analysis* dimana itu merupakan suatu teknik penerapan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil pengujian analisis tentang kualitas pelayanan dosen pembimbing terhadap kepuasan mahasiswa sudah cukup baik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian pada kinerja dosen pengajar Universitas Mercu Buana.

Kata kunci : Dimensi kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

ABSTRACT

This study discusses the service quality lecturer for student satisfaction. The data obtained through the survey questionnaire distributed to 57 regular students who are completing S1 management thesis located at the Mercu Buana University of West Jakarta Meruya . Sampling technique in this study is using nonprobability sampling with sampling methods Incidental. Tools used to analyze the data that is of Importance Performance Analysis is a technique in which the application of service quality and customer satisfaction. The test results of the analysis of service quality supervisor for student satisfaction is good enough. For further research, it is advisable to do some research on the performance of Mercu Buana University lecturer.

Keywords: Dimensions of service quality, student satisfaction

UNIVERSITAS
MERCU BUANA