

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah diagram Kartesius.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta (kuadran A), faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta (kuadran B), faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh Fakultas (kuadran C), dan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh karyawan akademik Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta, namun dinilai kurang penting oleh mahasiswa, sehingga terkesan berlebihan (kuadran D). Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Kata Kunci: kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan administrasi akademik.

ABSTRACT

The research describes about how the students' satisfaction of the Faculty of Economy of the University of Mercu Buana Jakarta is affected by the academic administration's quality service at the Faculty of Economy of the University of Mercu Buana Jakarta. The data were obtained by spreading out the questionnaires to 200 students of the Faculty of Economy of the University of Mercu Buana Jakarta. The sample subjects were taken by accidental sampling, and the data were analyzed by the Kartesius diagram.

The research findings show that there are factors becoming the main priority that must be conducted based on the students' hopes (quadrant A); factors that must be maintained because they are appropriate for the students' hopes (quadrant B); factors that are less important, but they have been conducted well by the Faculty (quadrant C); and factors that are not important for the students' hopes, but they have been conducted very well by the Faculty (quadrant D). The writer suggests, for the next research, to conduct about *the effect of the academic administration's quality at the Faculty of Economy of the University of Mercu Buana Jakarta upon the satisfaction of the students of the Faculty of Economy of the University of Mercu Buana Jakarta*.

Key Words: student's satisfaction, academic administration's quality service