

ABSTRAK

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar penting yang diharapkan dapat membawa perubahan suatu bangsa. Sesuai dengan perkembangannya pendidikan telah menjadi bisnis jasa yang baik dan tidak mengenal istilah kritis. Persaingan semakin ketat, daya saing yang kuat akan membangun citra perguruan tinggi itu sendiri. Untuk membentuk Citra, suatu lembaga pendidikan tinggi harus berusaha meningkatkan kualitas dalam berbagai segi, misalnya dari segi pelayanan, sarana dan prasarana, yang selalu berorientasi pada kepuasan konsumen, pendekatan-pendekatan terhadap calon konsumen yang berpotensi perlu dilakukan. Dengan membangun *institutional Image* (citra institusi) yang positif. Strategi yang terfokus pada kualitas pelayanan (tangible, realibility, responsibility, assurance dan Empahthy) sangat penting hal ini akan berdampak pada loyalitas.

Berdasarkan hal diatas, yang menjadi objek penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta dan Politeknik Negeri Bandung. PNJ Merupaka suatu lembaga pendidikan Negeri yang berlokasi di kampus Universitas Indonesia Depok, dan POLBAN berlokasi di Ciwaruga Bandung Utara.

Metoda yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa dan kejadian yang ada sekarang berdasarkan teori dan angka-angka, gabungan antara data kualitatif dan data kuantitatif.

Data yang digunakan berupa data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden yakni mahasiswa semester IV dari setiap jurusan dan data sekunder yang diperoleh dari data internal kedua politeknik.

Berdasarkan data tersebut kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode perhitungan statistik deskriptif dan statistik analisis, Selanjutnya dari hasil pengolahan data tersebut dapat menjelaskan hasil-hasil penelitian.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran serta masukan kepada pihak manajemen kedua politeknik untuk segera melakukan perbaikan pada faktor-faktor yang dianggap kurang memuaskan mahasiswa (hasil negatif), seperti pelayanan, melengkapi fasilitas praktek, menyediakan alat transportasi untuk memudahkan mahasiswa menuju kampus, serat komunikasi yang baik antar civitas akademi dengan mahasiswa.