

ABSTRAK

Persaingan global sudah melanda dunia pendidikan. Setiap tahun, saat lulusan SMA dan SMK bersaing untuk mendapatkan institusi pilihan, perguruan tinggi pun berlomba-lomba mempromosikan diri dan menjaring calon-calon mahasiswa potensial baik secara akademis atau finansial. Persaingan pada perguruan tinggi di Indonesia tidak hanya dilakukan oleh perguruan tinggi swasta (PTS) lokal, namun perguruan tinggi luar pun tidak mau kalah. Berbagai upaya pemasaran dilakukan untuk menarik minat calon mahasiswa untuk belajar. Salah satu Perguruan Tinggi di Jakarta adalah Universitas Mercu Buana (UMB) yang telah mengembangkan Program Kelas Karyawan (PKK) khususnya program Magister Manajemen.

Agar dapat memenangkan persaingan, maka perlu diadakan perbaikan-perbaikan dalam hal layanan kepada mahasiswa sebagai pemakai jasa pendidikan. Untuk itu diperlukan suatu riset untuk mengukur kualitas jasa pendidikan Program Kelas Karyawan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana terhadap kepuasan mahasiswa.

Secara umum maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa Kualitas Jasa Pendidikan Program Kelas Karyawan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana terhadap Kepuasan Mahasiswa. Diteliti dari aspek Dosen, Produk, Biaya, Fasilitas dan Staf. Juga untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang ada pada Kualitas Jasa Pendidikan Program Kelas Karyawan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Sample yang diambil dalam penelitian sebanyak 87 responden yang terdiri 37 responden Kampus Meruya, 34 responden Kampus Menteng dan 16 responden Kampus Depok.

Hasil perhitungan korelasi Kualitas Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa didapat bahwa korelasi antara Kualitas Jasa Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa, adalah signifikan level $0.01 < 0.05$, berarti hasil analisa hipotesa terbukti bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas jasa pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari perhitungan korelasi diperoleh koefisien sebesar 0.597 yang berarti setiap kenaikan atau penurunan kualitas jasa pendidikan (X) maka akan berbanding lurus dengan kenaikan atau penurunan kepuasan mahasiswa (Y).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya didapat kesimpulan bahwa ada hubungan yang kuat antara Kualitas Jasa Pendidikan dengan Kepuasan Mahasiswa dan ada hubungan anatara faktor-faktor Kualitas Jasa Pendidikan Program Kelas Karyawan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Jakarta, September 2007
Penulis

(Unang Susilo)