

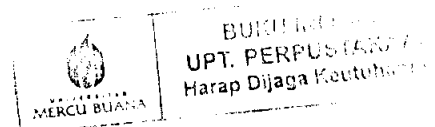
ABSTRACT

Bearing the title of public universities do not make the Department of Graphic and Publishing - PNJ can relax in getting prospective students , this can be seen from the decrease in the number of students who follow the specialization in the admission of students from year to year. The Department needs to do proper marketing efforts . One form of marketing that can be done is the Word of Mouth (WOM) marketing. Word of Mouth Marketing, can only be achieved if students are satisfied with the services provided. The results of the satisfaction measurement using SERVQUAL method, students are not satisfied with the service and the value of the gap all the negative attributes, while based measurements with IPA and QFD obtained five priority improvement is to provide a suggestion box for students and accommodate the needs/complaints of students through the PA (academic supervisor), makes excellent service standards for each division there, strengthen and expand the internet network and the existing intercom especially classrooms, complete the number of books, the layout of the book and reading room and create an e-library system to facilitate the search, borrow and return books, make plans for the procurement of laboratory and workshop equipment .

Keyword :education, SERVQUAL, IPA, QFD



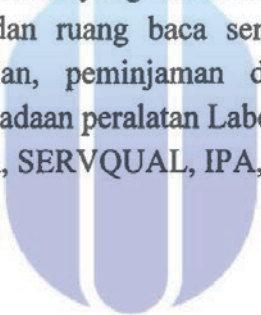
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



ABSTRAK

Menyandang predikat perguruan tinggi negeri tidak menjadikan Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan–PNJ dapat bersantai dalam mendapatkan calon mahasiswa, hal ini dapat terlihat dari penurunan angka peminatan calon mahasiswa yang mengikuti seleksi masuk mahasiswa dari tahun ke tahun. Untuk itu Jurusan perlu melakukan usaha pemasaran yang tepat. Salah satu bentuk pemasaran yang dapat dilakukan adalah Word of Mouth (WoM) Marketing. Word Of mouth Marketing, hanya dapat tercapai jika mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil dari pengukuran kepuasan menggunakan metode SERVQUAL, mahasiswa tidak puas dengan pelayanan saat ini dengan nilai gap semua atribut negatif, sementara berdasarkan pengukuran dengan IPA dan QFD didapatkan lima prioritas perbaikan adalah menyediakan kotak saran bagi mahasiswa dan mengakomodir kebutuhan/keluhan mahasiswa melalui PA (pembimbing akademik), membuat standar pelayanan prima untuk tiap divisi yang ada, memperkuat dan memperluas jaringan internet dan interkom yang ada terutama diruang kelas, melengkapi jumlah buku,tata letak buku dan ruang baca serta membuat sistem e-library untuk mempermudah pencarian, peminjaman dan pengembalian buku, membuat perencanaan untuk pengadaan peralatan Laboratorium dan Bengkel.

Kata kunci :pendidikan, SERVQUAL, IPA, QFD



UNIVERSITAS
MERCU BUANA