

ABSTRAK

“Analisis Kualitas Lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan”

Oleh :

Tri Rana Agung Nugracha
1005736

Menghasilkan lulusan yang berkualitas merupakan konsentrasi dari institusi pendidikan, terlebih untuk Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang merupakan salah satu pelopor dalam penyelenggaraan pendidikan sarjana untuk studi kepariwisataan di Indonesia. Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan tingkat kepuasan pengguna lulusan dengan menggunakan teknik pengukuran *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Kualitas lulusan yang dinilai oleh pengguna lulusan menitikberatkan pada *soft skills* yang meliputi *communication skills, organizational skills, leadership, logic, effort, group skills*, dan *ethics*. Responden dalam penelitian ini adalah 40 orang pengguna lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure yang menduduki jabatan lebih tinggi dari lulusan yang dinilai kinerjanya. Hasil penelitian ini menggambarkan skala prioritas yang dapat diterapkan oleh pihak Program Studi Manajemen Resort & Leisure berdasarkan analisis IPA. Selain itu, dari penelitian ini ditemukan item-item yang paling layak diberikan prioritas paling tinggi seperti kemampuan berkomunikasi lisan & penguasaan tugas. Secara keseluruhan, tingkat kinerja (*performance*) lulusan Program Studi Manajemen Resort & Leisure memiliki total nilai 4932 sehingga termasuk dalam kategori tinggi, namun tingkat kepentingan (*importance*) yang lebih tinggi yakni dengan nilai 5202 mengindikasikan ketidakpuasan. Dimensi *ethics* menjadi satu-satunya yang mampu membuat pengguna lulusan merasa sangat puas, sementara enam dimensi lainnya masih berada dalam kategori tidak puas.

Kata Kunci : kualitas lulusan, kepuasan pengguna lulusan, skala prioritas.

ABSTRACT

“ The Analysis Quality of Graduates Management of Resort & Leisure Study Program based on the Graduate's User Satisfaction”

By

Tri Rana Agung Nugracha
1005736

Producing quality graduates is the concentration of educational institutions, especially for Management of Resort & Leisure Study Program which is one of the pioneers in providing education for the undergraduate study of tourism in Indonesia. This research is analytical discusses the quality of graduates Management of Resort & Leisure Study Program based on the graduate's user satisfaction by using Importance-Performance Analysis (IPA). Quality of graduates which are assessed by graduate's user emphasizes on soft skills which include communication skills, organizational skills, leadership, logic, effort, group skills, and ethics. Respondents in this research are 40 people of graduate's user who have higher positions than graduates whose performance are assessed. The results of this research describe the scale of priorities that can be applied by the Management of Resort & Leisure Study Program based on the IPA. In addition, this research found some items which are most feasible given the highest priority such as verbal communication skills and mastery of the task in working performance. Overall, the performance level of graduates from Management of Resort & Leisure has a total value of 4932 that are included in the high category, but the importance level is 5202 which is shows the higher value so that it indicates the dissatisfaction. Ethics is the only aspect that can make the graduate's user feel very satisfied, while the other six aspects are still in not satisfied category.

Keywords: quality graduates, graduate's user satisfaction, scale of priorities