

ABSTRAK

Studi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Mengenai Layanan Akademik di Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan, DPTS FPTK UPI

Ahmad Rusdiana (0800123)

Penelitian ini selesai dibawah bimbingan Drs. Budi Kudwadi.,MT. dan Dr. Dedy Suryadi M.Pd. Penelitian ini dilatarbelakangi untuk meningkatkan kualitas layanan akademik, di Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan dengan melihat kepuasan mahasiswa. Layanan akademik merupakan hal yang sangat penting, karena dengan pelayanan akademik yang baik dapat meningkatkan kualitas mahasiswa pada proses pembelajaran. Dengan melihat gambaran kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik pihak Prodi dapat mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan sehingga menjadi lebih baik lagi. Penelitian ini merupakan penelitian *Deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif. Dengan metode ini diharapkan akan mendapat informasi dari responden dan tidak hanya pada pengumpulan data, melainkan analisa data, menafsirkan data dan diakhiri dengan kesimpulan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 31 responden yaitu hanya mahasiswa PTB angkatan 2012 jadi data yang diperoleh akan homogen, karena mereka akan mendapatkan pengalaman yang sama. Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh, gambaran tingkat kepuasan mahasiswa mengenai layanan akademik di Prodi PTB yaitu pada kriteria sangat puas. Dilihat dari beberapa indikator: (1) *Reliability* (Keandalan) dengan kriteria kepuasan pada kategori "puas", (2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kriteria kepuasan pada kategori "puas", (3) *Assurance* (Kepastian) dengan kriteria kepuasan pada kategori "sangat puas", (4) *Empathy* (Empati) dengan kriteria kepuasan pada kategori "sangat puas", dan (5) *Tangibles* (Bukti fisik) dengan kriteria kepuasan pada kategori "sangat puas".

Kata Kunci: Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRAK

The Study of Students' Satisfaction Level to the Academic Services in Building Engineering Education Program, DPTS FPTK UPI

Ahmad Rusdiana (0800123)

This research is done under the guidance of Drs. Budi Kudwadi.,MT. and Dr. Dedy Suryadi M.Pd. This research is intended to improve the quality of academic services in BEE through looking the students' satisfaction. Academic services are very important, because with good academic services, the quality of students' in the learning process can be improve. From the description of students' satisfaction to the academic services, the BEE study program can facilitate better academic services. The methode used in this research is descriptive, with using quantitative approach. Through this method, the information from all respondents then valued as data can be collected, analysed, interpreted as well as concluded. Samples of this research is 31 respondents of BEE students' in the year academic of 2012. The data obtained will be homogeneous, because they will have the same experience. Based on the analysis of the obtained data, the level of students' satisfaction to the academic services in BEE Study Program at DPTS FPTK UPI is on the criteria of "very satisfied". It is judged from some of the following indicators: (1) *Reliability*, with the satisfaction criteria at the level of "satisfied" category, (2) *Responsiveness* with the satisfaction criteria at the level of "satisfied" category, (3) *Assurance* with the satisfaction criteria at the level of "Very satisfied" category, (4) *Empathy* with the satisfaction criteria at the level of "Very satisfied" category, and (5) *Tangibles* with the satisfaction criteria at the level of "Very satisfied" category.

Keyword : Academic Service, Student Satisfaction