

PENGARUH MUTU LAYANAN AKADEMIK DAN BIAYA PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

Irna Siskatrin Suhaylide (1101160)

ABSTRAK

Kepuasan mahasiswa merupakan aspek yang sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian khusus karena kepuasan mahasiswa sebagai penentu bagi eksistensi dan keberhasilan perguruan tinggi. Kepuasan yang dimaksud disini adalah kepuasan menurut persepsi mahasiswa atau kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini, diantaranya (1) Memperoleh informasi mengenai mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (2) Memperoleh informasi mengenai biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (3) Memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (4) Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (5) Mengetahui seberapa besar pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (6) Mengetahui seberapa besar pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu survey dengan pendekatan kuantitatif melalui analisis deskriptif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 155 orang mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 111 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket tertutup dengan 5 skala penilaian (Likert).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu layanan akademik pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi, biaya pendidikan pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi dan kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung berada pada kategori tinggi. Selain itu, pengaruh mutu layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa berada pada kategori kuat, pengaruh biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa berada pada kategori sedang. Sementara pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa berada pada kategori kuat.

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa rekomendasi yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, diantaranya untuk terus meningkatkan layanan akademik demi terciptanya kepuasan mahasiswa hendaknya mengadopsi pendekatan *Total Quality Management (TQM)*, sebagai bahan evaluasi hendaknya melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa.

Irna Siskatrin Suhaylide, 2013

Pengaruh Mutu Layanan Akademik Dan Biaya Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

Student satisfaction is a very important aspect and this must gain special attention because of student satisfaction as the key to existency and success of university. The purpose of this research are (1) getting information about academic service quality at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (2) getting information about educational cost at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (3) getting information about student satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (4) examine the amount of effect on academic service quality towards students satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (5) examine the amount of effect on educational cost towards students satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, (6) examine the amount of effect on academic service quality and educational cost towards students satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

The research used survey method with quantitative approach through description analysis. The population of this research are 155 Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung's students. Based on that population, so sample taken are 111 people with proportionate stratified random sampling technic. The data was collected using a questionnaire enclosed with a 5 rating scale (Likert).

The result show that academic service quality at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung in high category, educational cost at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung in high category and student satisfaction at Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung in high category. Besides that, the effect of academic service quality towards student satisfaction in strong category, the effect of educational cost towards student satisfaction in middle category, the effect of academic service quality and educational cost towards student satisfaction in strong category.

Based on these result, there are several recommendation are needed for increasing student satisfaction, among other things : to keep increasing akademik service quality for the creation of student satisfaction should adopt *Total Quality Management* (TQM) approach, as an evaluation should do research about student satisfaction.