

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER JPTS FPTK UPI

Roman Sunandar 0707108

Dalam sebuah institusi, pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggannya, pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan para konsumen menunjukkan berhasil atau tidaknya sebuah institusi dalam memberikan pelayanan tersebut.

Melihat kondisi seperti ini maka diduga adanya tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer. Untuk menjelaskan hal tersebut maka penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer JPTS FPTK UPI.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analitif, teknik pengumpulan data untuk variable tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer JPTS FPTK UPI ini digunakan menggunakan teknik angket. Untuk mengukur kepuasan tersebut digunakan SERVQUAL (Service Quality).

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai kepuasan gambaran pelayanan laboratorium komputer JPTS FPTK UPI dapat disimpulkan cukup memuaskan, sementara tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan laboratorium komputer JPTS FPTK UPI dapat disimpulkan positif atau baik, karena jika harapan mahasiswa lebih kecil daripada persepsi, maka pelayanan yang ada dapat dikatakan memuaskan.

Kata kunci: kepuasan, Pelayanan, persepsi, harapan

ABSTRACT

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TENTANG PELAYANAN LABORATORIUM KOMPUTER JPTS FPTK UPI

Roman Sunandar 0707108

In an institution, service is very influential on customer satisfaction, service satisfactory or unsatisfactory consumers indicate success or failure of an institution to provide such services.

Seeing these conditions it is necessary to know the level of student satisfaction on the service computer lab. To know that the writer intends to conduct research on the level of student satisfaction on services Education of Building Engineering Department of Civil Engineering Education S-1 Faculty Of Technical Education and Vocational UPI computer lab.

The method used is descriptive method analitif, data collection techniques for variable levels of student satisfaction on services Education of Building Engineering Department of Civil Engineering Education S-1 Faculty Of Technical Education and Vocational UPI computer lab is used questionnaire techniques. Was used to measure satisfaction SERVQUAL (Service Quality).

The results obtained on laboratory services overview satisfaction Education of Building Engineering Department of Civil Engineering Education S-1 Faculty Of Technical Education and Vocational UPI computer can be concluded satisfactorily, while the level of student satisfaction on the service computer lab Education of Building Engineering Department of Civil Engineering Education S-1 Faculty Of Technical Education and Vocational UPI servqual value obtained is less than -1.0. It can be concluded quite satisfactorily.

Keywords: Satisfaction, Service, Servqual

Roman Sunandar, 2013

Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tentang Pelayanan Laboratorium Komputer Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK UPI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu