

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA ATAS KUALITAS LAYANAN STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

## **ABSTRAK**

**Oleh :**

**Maulana Pradana Putra**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. Siti Zuhroh. M.Si**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan dunia pendidikan semakin maju khususnya pada perguruan tinggi. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 135 mahasiswa yang diambil dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan penentu sampel *Disroportionate Stratified Random Sampling*. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis diagram kartesius. Dari hasil penelitian didapati bahwa variabel kepuasan bisa dianalisis melalui 5 dimensi variabel kualitas layanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah layanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan kinerjanya rendah, layanan yang harus dipertahankan karena tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya sesuai, layanan yang dikatakan cukup karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kinerjanya sesuai, dan layanan dianggap berlebihan karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kinerjanya tinggi.

**Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Layanan**

**ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF STUDENTS ON THE  
QUALITY OF SERVICE STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

**ABSTRACT**

**By:**

**Maulana Pradana Putra**

**Mentor:**

**Dr. Siti Zuhroh. M.Si**

*This research is motivated by the development of the world of increasingly advanced, especially in universities. This study was intended to determine and analyze the level of satisfaction of students of STIE PGRI Dewantara Jombang. The population in this study were students of STIE PGRI Dewantara Jombang. While the sample in this study were 135 students who were taken by using the Probability Sampling technique with a sample determinant of the Disproportionate Stratified Random Sampling. Data analysis method in this study uses Cartesian diagram analysis. From the results of the study found that satisfaction variables can be analyzed through 5 dimensions of service quality variables. The conclusion of this study is that services are the top priority to be improved because of the high level of importance while the performance is low, the services must be maintained because the level of importance and level of performance are appropriate, services are said to be adequate because of the high level of importance while the level of performance is appropriate, and services are considered excessive because low level of interest while the level of performance is high.*

**Keywords: Satisfaction, Quality of Service**