**EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA BARU**

**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DIREKTORAT PEMASARAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**IIN PRASTIANI**

**Iin.prastiani@gmail.com**

**Program Studi Manajemen**

**Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

**ABSTRAK**

Kualitas layanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh universitas penyedia layanan jasa untuk keberlangsungan kegiatan usahanya. Universitas perlu mengetahi seberapa baik kualitas kinerja layanan yang telah dilakukan oleh universitas. Universitas juga perlu mengetahui strategi kualitas layanan jasa apa yang perlu direkomendasikan oleh mahasiswa dalam mengunakan jasa pendidikan pada Direktorat Universitas Mercu Buana Yogyakarta dan juga seberapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa. Pada penelitian ini dimensi kualitas jasa yang diteliti adalah *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibility* (bukti fisik), *empathy* (empati) *dan responsiveness* (daya tanggap).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode purposive random sampling sebagai metode pengambilan sampling yang digunakan, lima dimensi kualitas jasa yang digunakan yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibility* (bukti fisik), *empathy* (empati) *dan responsiveness* (daya tanggap) diolah dengan menggunakan alat analisis mean arithmetic dan diagram kartesius.

Dalam penelitian ini universitas mengetahui bahwa perhatian secara individual kepada mahasiswa pada Direktorat Pemasaran Universitas Mercu Buana Yogyakarta mendapatkan nilai harapan tertinggi. Keramahan dalam memberikan pelayanan pada Direktorat Pemasaran Universitas Mercu Buana Yogyakarta mendapatkan nilai tertinggi. sehingga kinerja karyawan pada Direktorat Pemasaran Universitas Mercu Buana Yogyakarta menghasilkan kepuasan mahasiswa

**Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Baru, Dimensi Kualitas Jasa**

**EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA BARU**

**TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DIREKTORAT PEMASARAN UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA**

**IIN PRASTIANI**

**Iin.prastiani@gmail.com**

**Program Studi Manajemen**

**Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

**ABSTRACT**

Quality of care is to be considered by the university service providers for the continuity of their business activities. Universities need mengetahi how good the quality of service performance that has been done by the university. Universities also need to know what service quality strategies that need to be recommended by the students in the use of educational services at the Directorate of Mercu Buana University in Yogyakarta and also how the level of student satisfaction on the quality of services. In this study examined the dimensions of service quality are reliability (reliability), assurance (guarantee), tangibility (physical evidence), empathy (empathy) and responsiveness (responsiveness).

In this study the authors used purposive random sampling method as a method of sampling is used, the five dimensions of service quality used is reliability (reliability), assurance (guarantee), tangibility (physical evidence), empathy (empathy) and responsiveness (responsiveness) processed by using analytical tools and the arithmetic mean of the Cartesian diagram.

In this study, the university learned that individual attention to students at the University of Marketing Directorate Mercu Buana Yogyakarta get the highest expected value. Hospitality in providing services to the Directorate of Marketing Mercu Buana University Yogyakarta get the highest score. so the performance of employees at the Directorate of Marketing Mercu Buana University Yogyakarta generate student satisfaction

**Keywords: New Student Satisfaction, Service Quality Dimensions**