

## Melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa FMIPA UI terhadap pelayanan dan fasilitas pendidikan di kampus mereka

Tuty Suaidah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20180919&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagai perusahaan produk jasa, lembaga pendidikan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan pelayanan dan fasilitas yang baik. Menurut Barry dan Parasuraman, ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan produk jasa, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Dalam tugas akhir ini, akan dilihat apakah ke-5 faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan lembaga pendidikan, yakni mahasiswa FMIPA UI terhadap pelayanan dan fasilitas di Departemen mereka, dan akan dilihat apakah ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa FMIPA UI dengan bantuan software SPSS 13, SAS 6.0, dan Eviews 5. Untuk itu dilakukan pengambilan sampel dengan metode Two Stage Cluster Sampling. Setiap responden diminta untuk mengisi biodata berupa karakteristik mereka, yakni jenis kelamin, umur, angkatan, urutan lahir dalam keluarga sebagai anak, pendapatan dan pendidikan orang tua, alat transportasi, dan status pernikahan orang tua mereka. Selain itu, mereka juga menjawab pertanyaan - pertanyaan yang akan dijadikan skor reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, dan skor kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas di Departemen mereka. Jadi terdapat 2 model pada masalah ini, model teori dan model karakteristik. Karena variabel tak bebas dalam masalah ini tersensor, maka digunakanlah regresi Tobit, jika dianalisis dengan regresi OLS(Ordinary Least Squares),