

Analisis kualitas layanan jasa unit program belajar jarak jauh universitas terbuka (UPBJJ-UT) Kupang = The analysis of service quality in terms of distance learning at UT (UPBJJ-UT Kupang)

Noveni Marlina Malle, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20306183&lokasi=lokal>

Abstrak

Keberhasilan kualitas layanan pada mahasiswa, tentunya tidak terlepas dari upaya layanan jasa yang diberikan pegawai UPBJJ-UT Kupang dan fasilitas jasa yang menyertai pelayanan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan jasa yang diberikan UPBJJ-UT Kupang dilihat dari sisi mahasiswa sebagai pelanggan, mengidentifikasi dimensi kualitas layanan jasa yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang, dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan pendekatan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan tehnik pengumpulan datanya melalui penyebaran kuisioner kepada mahasiswa UT sebagai responden. Dimensi kualitas yang digunakan untuk melihat kualitas layanan jasa di UPBJJ-UT Kupang adalah dimensi tangibles, reliability, empathy, assurance, responsiveness.

Hasil penelitiannya adalah bahwa mahasiswa UT masih mempersepsikan kualitas layanan jasa yang diberikan oleh UPBJJ-UT Kupang buruk dan belum memuaskan karena masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, dimana harapan mahasiswa lebih tinggi dari kenyataan yang diterima. Sedangkan dimensi yang paling kuat di UPBJJ-UT Kupang adalah dimensi reliability.

<hr>

The success of service quality on students of course, is inseparable from the efforts of services provided by the employees of UPBJJ-UT Kupang and also the service facilities that accompany it. The purposes of this study is to analyze the quality of services provided by UPBJJ-UT Kupang in terms of students as customers, to identify the dimensions of service quality as most powerful at UPBJJ-UT in Kupang, and to know students satisfaction. This type of research is descriptive and the approach used in this study is the technique of gathering quantitative data through questionnaires to the deployment of UT students as respondents. The dimensions of quality which is used to see the quality of service in Kupang UPBJJ-UT is the dimension of tangibles, reliability, empathy, assurance, and responsiveness.

The result of the research is that UT students still perceive the quality of services provided by UPBJJ-UT Kupang is bad and still unsatisfy because of the persistence of the gap between expectation and reality, in which students expectations is higher than reality. While the dimensions of the most powerful in-UT UPBJJ Kupang is the dimension of reliability.