

## Kepuasan mahasiswa dan alumni terhadap pelayanan LMII

Kembaren, Liartha S., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77807&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

LMII (Lembaga Manajemen Imanuel Indonesia) adalah lembaga yang memberikan bimbingan tutorial tingkat Bachelor, Master dan Doktoral bagi para mahasiswa yang menempuh sistem belajar jarak jauh, sebagai salah satu alternatif yang memungkinkan para mahasiswa yang mempunyai waktu sangat terbatas untuk belajar meningkatkan "pengetahuannya". Untuk itu LMII dituntut untuk dapat mengakomodasi keinginan dan kebutuhan para mahasiswa di atas dengan memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh para mahasiswa.

Dalam kerangka inilah maka topik Kepuasan Mahasiswa dan Alumni terhadap Pelayanan LMII, diangkat oleh penulis sebagai suatu proyek studi dan tesis di mana Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bagi sebuah bimbingan tutorial.

Kepuasan Pelanggan Lembaga Pendidikan LMII dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal lembaga. Faktor internal menggambarkan kekuatan dan kelemahan lembaga untuk menghadapi faktor eksternal, yaitu memanfaatkan peluang maupun menghindari ancaman kelangsungan hidup lembaga. Faktor internal terdiri dari Struktur Organisasi lembaga dan Sumber Daya Manusia yang ada dalam lembaga.

Dari hasil analisis kualitatif, baik faktor internal maupun eksternal, didapat bahwa LMII berada pada posisi bisnis yang menguntungkan, artinya kesempatan yang ada dapat dimanfaatkan oleh kekuatan yang dimiliki oleh LMII. Hal ini didukung oleh analisis kuantitatif, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal, dinilai para ahli bisnis pendidikan dengan nilai rata-rata 0,91. Sedangkan faktor eksternal, yang didapat dari hasil jawaban kuesioner konsumen (mahasiswa dan alumni) menunjukkan kesempatan yang dimiliki LMII sebesar 1,51, Dengan score ini, LMII berada pada posisi di Kuadran I dalam analisis SWOT, artinya bahwa LMII berada pada posisi pertumbuhan.