

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAAN MAHASISWA MEGISTER MANAJEMEN IIB DARMAJAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA DAN CSI

Oleh

RESKI SETIAWAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya serta Atribut apa yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer pengisian kuisisioner seluruh mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya Tahun 2019/2020 dengan jumlah 67 mahasiswa aktif dijadikan sebagai sampel dan menggunakan teknik *non probability sampling*. Terdapat variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini yang akan di ukur dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* pihak Magister Manajemen IIB Darmajaya harus memprioritaskan kebersihan ruangan kelas, tempat parkir yang luas serta adanya jaminan kecepatan lulus. Sedangkan hasil perhitungan indeks kepuasan, *Customer Satisfaction Index (CSI)* mendapatkan skor 76,75% berada di rentan 66% - 80%, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa Magister Manajemen IIB Darmajaya pada kualitas pelayanan Program pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen IIB Darmajaya berada pada kategori puas, akan tetapi masih ada beberpa atribut yang harus dipertahankan serta ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan lebih optimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

SATISFACTION ANALYSIS OF MEGISTER MANAGEMENT IIB DARMAJAYA STUDENTS USING IPA AND CSI METHODS

By

RESKI SETIAWAN

This study aims to determine how the level of satisfaction of Master of Management IIB Darmajaya students and what attributes are the main priorities in improving service quality to increase student satisfaction of Master of Management IIB Darmajaya. In this study, the primary data type was filling out questionnaires for all students of the Master of Management IIB Darmajaya in 2019/2020 with a total of 67 active students as samples and using a *non-probability sampling technique*. There is a service quality variable in this study which will be measured using the *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI) methods. The results of this study indicate that based on the *Importance analysis Performance _ The analysis* (IPA) of the Master of Management IIB Darmajaya must prioritize the cleanliness of the classrooms, a large parking area and a guarantee of passing speed. While the results of the calculation of the satisfaction index, the *Customer Satisfaction Index* (CSI) get 76.75% score is in vulnerable 66% - 80%, can concluded that satisfaction IIB Darmajaya Master of Management student on quality service education program Postgraduate Masters in Management IIB Darmajaya is at on category satisfied, will but still there is some must attribute _ maintained as well as improved so that the services provided more optimal.

Keywords: Service Quality, *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI)