

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI UNIVERSITAS DAN AKADEMI SEKRETARI BUDI LUHUR**

Reni Hariyani dan Brury Trya Sartana  
Reni.hariyani@budiluhur.ac.id dan brury@budiluhur.ac.id  
Universitas dan Akademi Sekretari Budi Luhur

***Abstract: Analysis Satisfaction Of Service Quality Education Students In University And Academy Secretary Budi Luhur.** The aim in this study was to measure and analyze and demonstrate empirically how the level of student satisfaction on the quality of educational services and ASTRI Budi Luhur University. The research method used by the author in the preparation of this research is the survey method used in this study to obtain primary data. Primary data obtained by giving questionnaires directly to the respondents. In this study, the population is all students at the University and Academy Secretary Budi Luhur particularly informatics Faculty of Technology, Faculty of Economics, Academy Secretary and as many as 3975 students. And the sample in this study were 97 students based on a formula slovin. With different test done. Results of the study provide analysis that there is a difference between expectations before entering college after college with the facts of the level of student satisfaction on the quality of educational services.*

*Keywords: Student satisfaction and quality of service*

**Abstrak: Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Universitas Dan Akademi Sekretari Budi Luhur.** Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis serta membuktikan secara empiris bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan Universitas dan Astri Budi Luhur. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan penelitian ini adalah Penelitian ini menggunakan metode *survey* untuk mendapatkan data primer. Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa pada Universitas dan Akademi Sekretari Budi Luhur khususnya Fakultas Teknologi informatika, Fakultas Ekonomi, dan Akademi Sekretari sebanyak 3975 mahasiswa. Dan yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 97 mahasiswa berdasarkan rumus slovin. Dengan dilakukan uji beda. Hasil penelitian memberikan analisa bahwa terdapat perbedaan antara harapan sebelum masuk kuliah dengan fakta sesudah masuk kuliah dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan.

Kata Kunci: Kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan