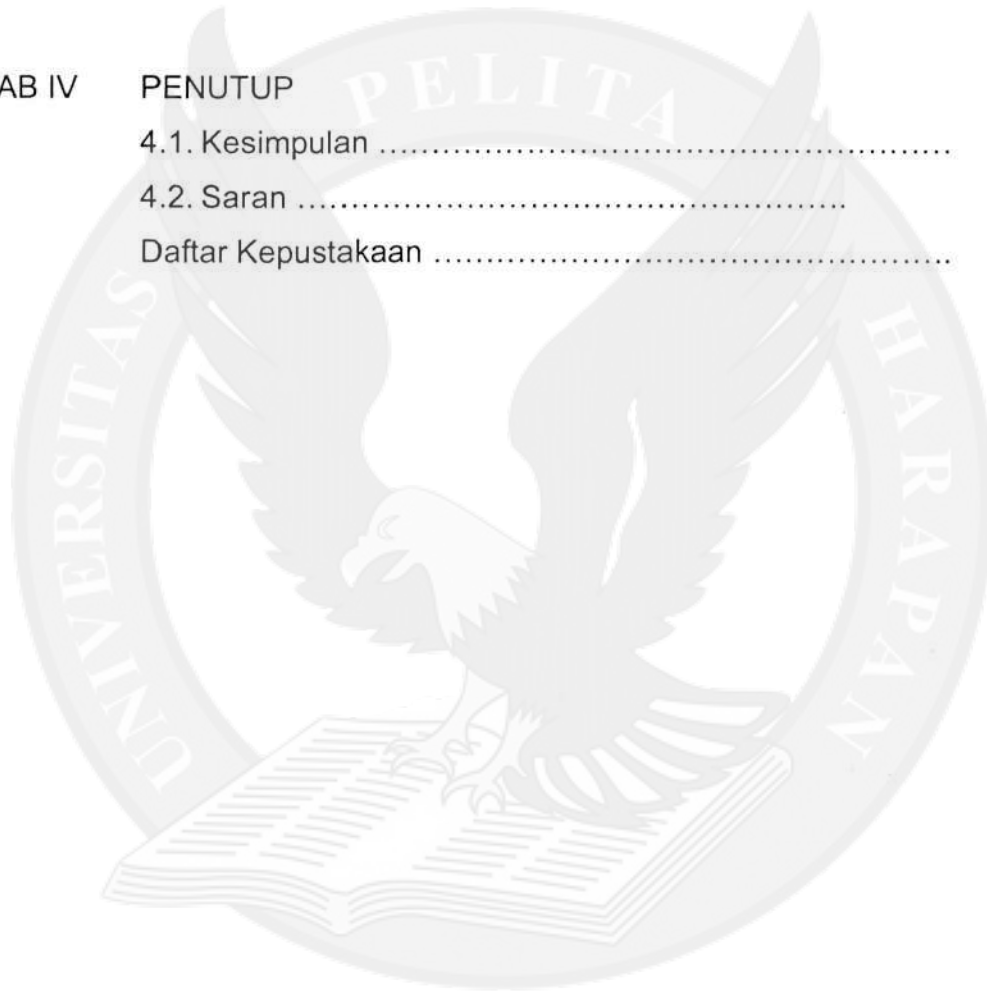


DAFTAR ISI

Kata Pengantar	I
Daftar Isi	lii
Abstrak	V
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Pendahuluan	1
1.2. Perumusan masalah	5
1.3. Kegunaan Penelitian	6
1.4. Ruang Lingkup dan Keterbatasan	6
1.5. Metode dan Prosedur	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian dan fungsi pendidikan tinggi	11
2.2. Pengertian dan konsep marketing mix	29
2.3. Konsep kepuasan konsumen	34
2.4. Strategi pemasaran bagi industri yang memberikan pelayanan	39
BAB III PENGAJIAN, ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	
3.1. Gambaran umum responden	42
3.2. Analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pengajar pada pelaksanaan proses belajar mengajar	46
3.3. Analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik	55
3.4. Analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas umum	70

3.5. Analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendukung	75
3.6. Analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap biaya perkuliahan	84
3.7. Analisa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lokasi kampus	88

BAB IV	PENUTUP	
4.1.	Kesimpulan	89
4.2.	Saran	94
	Daftar Kepustakaan	99



ABSTRAK

Analisa tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Pelita Harapan ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tingkat pelayanan yang diberikan dan yang dirasakan oleh mahasiswa, antara lain berupa pelayanan pengajar pada pelaksanaan proses belajar mengajar, pelayanan administrasi akademik, fasilitas umum yang digunakan, fasilitas pendukung, biaya perkuliahan dan lokasi kampus.

Untuk meneliti hal tersebut dilakukan penelitian terhadap 190 mahasiswa Universitas Pelita Harapan yang diambil menggunakan metode sampel acak bertingkat (*stratified random sampling*). Jumlah tersebut adalah 10% dari populasi dan kesimpulan yang diambil representatif mewakili tingkat kepuasan mahasiswa.

Secara umum hasil analisa menunjukkan bahwa mahasiswa cukup puas terhadap faktor-faktor yang dianalisa, kecuali untuk fasilitas kantin dan parkir yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen Universitas Pelita Harapan. Strategi pemasaran yang memadai perlu dilakukan terutama agar sesuai dengan visi dan misi Universitas Pelita Harapan.