

Analisis kepuasan pelanggan eksternal PS KARS FKM UI terhadap pelayanan model aun-qa tahun 2015

Meilia, Riska Edwi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=119227&lokasi=lokal>

Abstrak

Survei pendahuluan yang menemukan 3 dari 5 lulusan yang tidak puas terhadap pelayanan menjadi kesenjangan yang terjadi antara tin, gkat kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal PS KARS FKM UI Berdasarkan model AUN-QA tahun 2015. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan desain crosssectional. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek dari bulan Januari-April 2015. Populasi yang digunakan sejumlah mahasiswa aktif, lulusan serta instansi pengguna jasa lulusan seluruh angkatan. Hasil penelitian ini seluruh variabel pelayanan PS KARS FKM UI sesuai dengan model AUN QA. Kesimpulan yang dihasilkan adalah Pelanggan Eksternal puas dengan Pelayanan PS KARS FKM UI yang sudah sesuai dengan model AUN QA tahun 2015. Kepuasan Pelanggan harus tetap dijaga dari berbagai kriteria AUN-QA yang ada dan Perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait model AUN-QA dalam setiap kriteria yang ada dan setiap kelompok pelanggan. Kata kunci: Model AUN-QA, PS KARS, Kualitas, Kepuasan, Pelanggan Eksternal, Universitas