

ABSTRACT

Name : Calvin Andrico

Study Program : Hotel Business Program

Title : Service Quality of Admission Department towards New Students Satisfaction Batch 2019 at Podomoro University

Universities in Indonesia have become one of the key factors to increase nation's development. Every university has an educational program that's going to be chosen by future-student of the universities, a certain department is created to find new students and promoting the university. Admission department delivers all the information that the future-students need. This research is aimed to see how much the tier level of service quality of admission department towards new students' satisfaction. This research is a quantitative research with descriptive correlational method and all data are collected using questionnaire. The questionnaire was spread to 272 new students in Podomoro University and 73 persons were picked. This research showed that new students' satisfaction that was affected by service quality with 71.6% and 28.4% was affected by other factors with correlation coefficient of 0.846.

Keyword: Service Quality, Student Satisfaction, Marketing, Admission, Podomoro University

ABSTRAK

Nama : Calvin Andrico

Program Studi : Hotel Business Program

Judul : Kualitas Pelayanan Divisi Admisi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Angkatan 2019 di Universitas Agung Podomoro

Universitas di Indonesia menjadi salah satu faktor kunci untuk meningkatkan pembangunan negara. Setiap universitas memiliki program edukasi yang akan dipilih oleh calon mahasiswa pada universitas yang mereka sudah tentukan, terdapat divisi tertentu dibentuk untuk mencari calon mahasiswa dan mempromosikan mengenai universitas tersebut. Divisi admisi memberikan informasi yang diperlukan oleh calon mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkatan kualitas pelayanan divisi admisi terhadap kepuasan mahasiswa baru. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan metode deskriptif korelasional, data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan kepada 272 calon mahasiswa baru dan 73 orang terpilih. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan divisi admisi sangat berpengaruh bagi kepuasan mahasiswa baru dengan tingkatan persentase 71.6% dan 28.4% dipengaruhi oleh faktor lain dengan korelasi koefisien sebesar 0.846.

Keyword: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa, *Marketing*, Admisi, *Podomoro University*.