

ABSTRAK

Meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan adalah hal yang signifikan dalam bisnis pelayanan/jasa. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat juga menjadi titik ukur keberhasilan sebuah perusahaan, karena tujuan dari kepuasan pelanggan adalah agar individu tersebut menjadi loyal dan juga dapat mendatangkan pelanggan baru melalui promosi word of mouth. Didalam industri yang bergerak dalam bidang jasa, kepuasan pelanggan sangat penting karena pelanggan akan melihat dari pelayanan yang diberikan, misalnya dalam perusahaan pendidikan. Pendidikan adalah salah satu modal utama bagi setiap individu untuk menjadi individu yang lebih berbobot. Semakin banyak mahasiswa-mahasiswi yang baru lulus dari pendidikan kesarjanaannya dan para profesional yang giat untuk meningkatkan ilmunya untuk mendapatkan pekerjaan dan posisi yang lebih dalam bidangnya. Semakin banyak pula perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan menawarkan jasa pendidikan tersebut dengan nilai tambah untuk menarik minat para profesional.

Kepuasan pelanggan dibidang pendidikan dapat diukur melalui kualitas pelayanannya. Faktor-faktor dalam kualitas layanan juga merupakan kunci dari meningkatnya kepuasan pelanggan tersebut. Analisa dari penelitian berikut dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang paling mempengaruhi dalam kepuasan pelanggan, terutamanya faktor-faktor dalam kualitas pelayanan.

Kata kunci :Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Pendidikan